

Relación entre el bienestar docente y los sistemas de gestión de calidad

Por:

Hayellis Karil Ríos Mendoza

Jeniffer Sajona Riquett



Universidad de la Costa

Facultad de Humanidades

Maestría en Educación

Barranquilla

2019

Relación entre el bienestar docente y los sistemas de gestión de calidad

Por:

Hayellis Karil Ríos Mendoza

Jeniffer Sajona Riquett

Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Educación

Asesor:

Mg. Isabel Cecilia Llerena Rangel

Universidad de la Costa

Facultad de Humanidades

Maestría en Educación

Barranquilla

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Barranquilla, mayo de 2019

Dedicatoria y Agradecimientos

En primera instancia agradecemos a Dios por permitirnos desarrollar esta iniciativa académica y escalar un peldaño más en esta ruta hacia el desarrollo personal y profesional. Con especial respeto y aprecio, dedicamos este esfuerzo a todas las personas que hicieron parte de este proceso y que facilitaron nuestra formación. A nuestras familias, a nuestra asesora, a nuestros docentes, a los funcionarios de la universidad, personal de las instituciones y compañeros de aula, todos fueron esenciales en este camino de investigación.

Nuestra infinita gratitud por siempre.

Resumen

Esta investigación enmarcada en la línea de calidad educativa, tuvo como objetivo principal analizar la relación entre un sistema de gestión de calidad y el bienestar de los profesores. La idea surgió por la percepción de insatisfacción personal y laboral que manifestó gran parte de los docentes de uno de los colegios objeto de estudio, debido al estrés por el exceso de trabajo que les genera el cumplimiento de todos los requerimientos de la norma ISO 9001. Para realizar todo el proceso investigativo se construyeron las bases teóricas, metodológicas y se contó con el apoyo de los docentes de cuatro instituciones. El método empleado fue el mixto (cuantitativo y cualitativo), se realizaron encuestas, entrevistas, grupos focales a los docentes de las instituciones estudiadas. Se organizó la información, se hizo comparación y análisis de la misma, encontrando que: en las instituciones con SDGC los docentes se sienten intranquilos, estresados, limitados al momento de realizar su planeación pedagógica, ya que todo se debe hacer como lo indica la norma, sienten satisfacción en el contexto laboral, pero en ocasiones, el clima se torna tenso por la presión constante que genera el cumplimiento de las diferentes tareas. Están comprometidos con su labor de educar, pero se sienten insatisfechos por la forma cómo son tratados en la institución, ya que generalmente no tienen en cuenta sus opiniones y desmejoran su bienestar personal y laboral.

Palabras clave: Bienestar docente, Calidad, Educación, Sistema de Gestión de Calidad

Abstract

This research, framed in the line of educational quality, had as its main objective to analyze the relationship between a quality management system and the welfare of teachers. The idea arises from the perception of personal and work dissatisfaction expressed by most of the teachers in one of the schools under study, due to the stress caused by the excess of work generated by the fulfillment of all the requirements of the ISO 9001 standard. To carry out the entire research process, the theoretical and methodological bases were built and the support of the teachers from four institutions was available. The method used was mixed (quantitative and qualitative), surveys, interviews, focus groups for teachers of the institutions studied, information was organized, comparison was made and analysis of it, finding that: in institutions with SDGC Teachers feel uneasy, stressed, limited when carrying out their pedagogical planning since everything must be done as the norm indicates, they feel satisfaction in the work context, but the climate is sometimes quite heavy and tense due to the constant pressure with the fulfillment of the different tasks, are committed to their work of educating, but they are dissatisfied with the way they are treated in the institution since they generally do not take into account their opinions and impair their quality of life.

Keywords: *Wellness teacher, Quality, Education, Icontec*

Contenido

Lista de tablas y figuras	9
Introducción	14
Capítulo I	17
1.1 Planteamiento del Problema.....	17
1.2 Justificación.....	24
1.3 Objetivos	26
1.3.1 Objetivo general.	26
1.3.2 Objetivos específicos.....	26
1.4 Delimitación	26
Capítulo II. Marco Referencial.....	27
2.1 Estado del Arte	27
2.2 Marco Teórico	32
2.2.1 Concepciones clásicas de educación.	32
2.2.2 Algunas concepciones sobre calidad.	33
2.2.3 Gestión de la Calidad: postulados fundamentales	36
2.2.3.1 ISO 9001: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.....	38
2.2.4 La calidad educativa.	38
2.2.4.1 El papel del docente en la calidad educativa.	41
2.2.4.2 La calidad de vida como factor determinante en el rendimiento laboral.....	46
2.2.5 El bienestar y su incidencia en el mundo laboral.	48
2.2.5.1 Factores asociados al bienestar docente.	49
2.2.6.1. Colegio de María Auxiliadora.	51
2.2.6.2. Fundación Colegio Cristiano El Salvador.	52
2.2.6.3 Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes.....	52
2.2.6.4. Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla “Parque Educativo”.	53
2.4 Marco Legal	55

Capítulo III. Marco Metodológico	57
3.1 Paradigma y enfoque.	58
3.2 Método.....	59
3.3 Unidades de Análisis.	60
3.4 Validación e instrumentos de investigación	63
3.4.1 Fuentes de información.....	64
3.4.2 Plan de análisis.....	64
4. Análisis de Resultados	65
4.1 Análisis de percepción de los grupos focales.	66
4.2 Análisis de las opiniones expuestas en las entrevistas.	70
4.3 Análisis de factores de bienestar determinados en las encuestas.	76
4.3.1 Factor motivaciones.....	77
4.3.2 Factor emociones.....	84
4.3.3 Factor competencias.	92
4.3.4 Factor satisfacción personal.....	99
4.3.5 Factor satisfacción con el contexto profesional.....	106
4.3.6 Factor Proyectos/Valores.....	112
4.3.7 Factor Cultura e identidad del centro	119
Conclusiones	128
Referencias	132

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	54
Tabla 2 Distribución porcentual de docentes en las instituciones educativas	61
Tabla 3 Distribución de encuestas según la ponderación de las instituciones	62
Tabla 4 Relación de análisis cualicuantitativo.	127

Figuras

Figura 1 Análisis del factor motivación en las cuatro instituciones..	77
Figura 2 Análisis del reconocimiento profesional en colegios con SDGC.....	78
Figura 3 Análisis del reconocimiento profesional en colegios sin SDGC.....	78
Figura 4 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al desarrollo de los procesos en colegios sin SDGC.....	79
Figura 5 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al desarrollo de los procesos en colegios con SDGC.....	79
Figura 6 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la planeación y organización de actividades institucionales en colegios sin SDGC.	80
Figura 7 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la planeación y organización de actividades institucionales en colegios con SDGC..	80
Figura 8 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la ayuda que les ofrecen los colegios sin SDGC.....	81
Figura 9 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la ayuda que les ofrecen los colegios con SDGC.....	81
Figura 10 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto a los beneficios que le ofrecen los colegios sin SDGC.....	82
Figura 11 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a los beneficios que le ofrece el SDGC en su trabajo.....	82
Figura 12 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente a los beneficios que le ofrecen las instituciones sin SDGC.....	83
Figura 13 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente a los beneficios que le ofrecen el SDGC..	83
Figura 14 Análisis del factor emociones en las cuatro instituciones. Fuente propia.	84
Figura 15 Análisis de la motivación laboral promovida por la institución en colegios sin SDGC..	86
Figura 16 Análisis de la motivación laboral promovida por la institución en colegios con SDGC..	86
Figura 17 Análisis de la satisfacción el cumplimiento de las exigencias de las instituciones sin SDGC.....	87

Figura 18 Análisis de la satisfacción el cumplimiento de las exigencias de las instituciones con SDGC.....	87
Figura 19 Análisis de la calidad humana expresada entre compañeros que laboran en instituciones sin SDGC.....	88
Figura 20 Análisis de la calidad humana expresada entre compañeros que laboran en instituciones con SDGC.....	88
Figura 21 Análisis del manejo del estrés de los docentes, frente a los procesos de las instituciones sin SDGC.....	89
Figura 22 Análisis del manejo del estrés de los docentes, frente a los procesos de las instituciones con SDGC.....	89
Figura 23 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al clima laboral entre compañeros en instituciones sin SDGC.....	90
Figura 24 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al clima laboral entre compañeros en instituciones con SDGC.....	90
Figura 25 Análisis de la satisfacción que siente el docente por los aportes que le brindan las instituciones sin SDGC.....	91
Figura 26 Análisis de la satisfacción que siente el docente por los aportes que le brindan las instituciones con SDGC.....	91
Figura 27 Análisis del factor competencias en las cuatro instituciones. Fuente propia.....	92
Figura 28 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al nivel de trabajo exigido por sus superiores en instituciones sin SDGC..	93
Figura 29 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al nivel de trabajo exigido por sus superiores en instituciones con SDGC..	93
Figura 30 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al tiempo que se le da para cumplir con su trabajo en instituciones sin SDGC.	94
Figura 31 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al tiempo que se le da para cumplir con su trabajo en instituciones con SDGC..	94
Figura 32 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la autonomía que tienen en las instituciones sin SDGC.....	95
Figura 33 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la autonomía que tienen en las instituciones con SDGC.	95
Figura 34 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al nivel de exigencia acorde a sus capacidades en colegios sin SDGC..	96
Figura 35 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al nivel de exigencia acorde a sus capacidades en colegios con SDGC.	96
Figura 36 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a los mecanismos que le permiten organizar sus tareas en instituciones sin SDGC.....	97
Figura 37 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a los mecanismos que les ofrece el SDGC para organizar sus tareas..	97

Figura 38 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto a los recursos con los que dispone para realizar su trabajo en instituciones sin SDGC.....	98
Figura 39 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto a los mecanismos que le permiten organizar sus tareas en instituciones con SDGC.....	98
Figura 40 Análisis del factor satisfacción personal en las cuatro instituciones. Fuente propia.	99
Figura 41 Análisis de la satisfacción de los docentes en cuanto al manejo de su carga laboral en colegios sin SDGC..	100
Figura 42 Análisis de la satisfacción de los docentes en cuanto al manejo de su carga laboral en colegios con SDGC..	100
Figura 43 Análisis de la motivación que sienten los docentes para trabajar por el mejoramiento de la institución en colegios sin SDGC.....	101
Figura 44 Análisis de la motivación que sienten los docentes para trabajar por el mejoramiento de la institución en colegios con SDGC.....	101
Figura 45 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto al plan de mejoramiento que le asignan en las instituciones sin SDGC.....	102
Figura 46 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto al plan de mejoramiento que le asignan en las instituciones con SDGC.....	102
Figura 47 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al reconocimiento que reciben por sus iniciativas en colegios sin SDGC.....	103
Figura 48 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al reconocimiento que reciben por sus iniciativas en colegios con SDGC.....	103
Figura 49 Análisis del reconocimiento que proporcionaría el uso de un SDGC en las instituciones.....	104
Figura 50 Análisis de la que proporciona el uso de un SDGC en las instituciones.....	104
Figura 51 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a las relaciones personales y profesionales que genera el SDGC.....	105
Figura 52 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a las relaciones personales y profesionales que se generan en las instituciones sin SDGC..	105
Figura 53 Análisis del factor satisfacción con el contexto profesional en las cuatro instituciones.....	106
Figura 54 Análisis de la satisfacción de los docentes con sus labores profesionales en instituciones con SDGC.....	107
Figura 55 Análisis de la satisfacción de los docentes con sus labores profesionales en instituciones sin SDGC.....	107
Figura 56 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la actitud mostrada por sus compañeros en instituciones con SDGC.....	108
Figura 57 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la actitud mostrada por sus compañeros en instituciones sin SDGC.....	108

Figura 58 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al apoyo de los acudientes en las actividades de las instituciones sin SDGC.....	109
Figura 59 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al apoyo de los acudientes en las actividades de las instituciones con SDGC.....	109
Figura 60 Análisis de la receptividad de los docentes frente a las innovaciones propuestas por las instituciones sin SDGC.....	110
Figura 61 Análisis de la receptividad de los docentes frente a las innovaciones propuestas por las instituciones con SDGC.....	110
Figura 62 Análisis de la satisfacción de los docentes a partir de los lineamientos propuestos para orientar su práctica pedagógica en instituciones con SDGC.	111
Figura 63 Análisis de la satisfacción de los docentes a partir de los lineamientos propuestos para orientar su práctica pedagógica en instituciones sin SDGC..	111
Figura 64 Análisis del factor Proyectos / Valores en las cuatro instituciones.....	112
Figura 65 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al crecimiento espiritual que les brindan las instituciones sin SDGC..	113
Figura 66 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al crecimiento espiritual que les brindan las instituciones con SDGC..	113
Figura 67 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al trabajo en equipo que se fomenta en las instituciones sin SDGC.	114
Figura 68 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al trabajo en equipo que se fomenta en las instituciones con SDGC..	114
Figura 69 Análisis de la satisfacción de los docentes ante la capacitación que ofrecen las instituciones sin SDGC para innovar en sus prácticas.	115
Figura 70 Análisis de la satisfacción de los docentes ante la capacitación que ofrecen las instituciones con SDGC para innovar en sus prácticas.	115
Figura 71 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la confianza que sienten para expresar sus sugerencias en instituciones con SDGC.	117
Figura 72 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la confianza que sienten para expresar sus sugerencias en instituciones sin SDGC..	117
Figura 73 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente a la idea de desarrollar nuevos proyectos a través del SDGC..	118
Figura 74 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al sistema de gestión actual en instituciones sin SDGC.....	118
Figura 75 Análisis del factor Cultura e identidad del centro en las cuatro instituciones. ...	119
Figura 76 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a la comunicación entre directivas y personal de trabajo en las instituciones con SDGC..	121
Figura 77 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a la comunicación entre directivas y personal de trabajo en las instituciones sin SDGC..	121
Figura 78 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la calidad y el direccionamiento logrado por los directivos en instituciones sin SDGC.....	122

Figura 79 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la calidad y el direccionamiento logrado por los directivos en instituciones con SDGC..	122
Figura 80 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al valor que se la da por su desempeño en instituciones sin SDGC..	123
Figura 81 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al valor que se la da por su desempeño en instituciones con SDGC..	123
Figura 82 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al ambiente de trabajo estimulante en instituciones sin SDGC..	124
Figura 83 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al ambiente de trabajo estimulante en instituciones con SDGC..	124
Figura 84 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a los estímulos que brindan las instituciones con SDGC..	125
Figura 85 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a los estímulos que brindan las instituciones sin SDGC..	125
Figura 86 Análisis de satisfacción general de los docentes en las cuatro instituciones.....	126

Introducción

La educación como proceso de transformación en la vida de los seres humanos, se encuentra en mejora continua, pues cada persona que se dispone a aprender lo hace con la firme convicción de que podrá tener un mejor estilo de vida. Colombia es uno de los países que se interesa en mejorar su sistema de educación para obtener resultados más favorables en las pruebas realizadas, como son las Saber, Saber Pro y Pisa. Por tal razón, el convertirse en el país más educado es una de las metas de los gobiernos de las últimas décadas. Gracias a esto, el concepto de calidad empieza a tomar relevancia en el campo educativo.

Los sistemas de gestión de calidad surgieron como respuesta a las necesidades planteadas, ofreciendo mayor direccionamiento de las funciones de cada miembro de la comunidad educativa, debido a que tiene como propósito organizar adecuadamente los procesos que se desarrollan en la institución para poder brindarle un servicio óptimo a los estudiantes y padres de familia. Organizar la institución es un compromiso de todo el equipo docente y directivo, son ellos quienes deben esforzarse para ofrecer la prestación de un servicio de calidad. No obstante, dichos sistemas traen consigo el excesivo diligenciamiento de formatos y trabajo en general, que redundan en la insatisfacción de los profesores, actores importantísimos en el proceso educativo. Según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2017):

El mercado actual, en constante evolución, requiere no solo de empresas adaptadas a las nuevas necesidades del mercado, sino también de profesionales capaces de dirigir esas empresas, con una preparación adecuada que comienza desde su educación básica. Es así como cada día más colegios se preocupan por vincular la calidad a cada uno de sus procesos. De este modo, la implementación de sistemas de gestión y normas técnicas diseñadas especialmente para este sector ya son una prioridad, así como lo son para otros sectores. Tanto en el ámbito privado, como en

el público, las instituciones educativas ven en sus certificaciones una herramienta que contribuye a la formación idónea de sus estudiantes¹.

En consecuencia, varias compañías, entre ellas ICONTEC y la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), han decidido apostarle desde hace varios años a la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad con certificación, mediante procesos de auditoría que le brinda a la institución mayor prestigio y sostenimiento en la competitividad del mercado, pues cuando se realizan este tipo de procesos obtienen un beneficio económico que se ve reflejado a través del cobro de las pensiones y matrículas, en el caso de las privadas, y en las oficiales el reconocimiento, buen nombre de la institución y estímulos en cuanto a recursos recibidos por el estado.

Por lo planteado anteriormente, el objetivo de esta investigación es hacer un análisis de la relación que existe entre la aplicación de un sistema de gestión de calidad y el bienestar de los profesores. Como se expresó anteriormente, en la búsqueda de la calidad educativa, varias instituciones han incursionado en la implementación de sistemas de gestión de calidad, lo que genera cambios en la forma de trabajar, en el sentido en que se requiere diligenciar varios formatos y lograr el cumplimiento de todas las funciones que se desempeñen, en una dinámica en que el educador se ve muchas veces agobiado por las exigencias, se estresa, se preocupa y le dedica tiempo a esto, descuidando la atención de sus estudiantes.

La anterior es la impresión generalizada en la mayoría de los docentes que laboran en instituciones que implementan sistemas de gestión de calidad, para estudiarla se aplicaron entrevistas, encuestas y grupos focales en cuatro colegios de Barranquilla.

¹ Tomado de <http://www.icontec.org/Sec/Paginas/Evo.aspx>

En primera instancia, interesa conocer: ¿Cómo se puede determinar el nivel de satisfacción y bienestar de los docentes que trabajan bajo el cumplimiento de dichos sistemas?, para lo cual se aplicaron técnicas de recolección y procesamiento de la información a la muestra de docentes de las instituciones. Lo anterior es clave para obtener conclusiones acerca de la investigación.

El estudio se realizó en cuatro instituciones, dos públicas y dos privadas, unas donde se implementa sistema de gestión de calidad y otras en la que no, con el propósito de hacer una comparación que permita conocer cómo se sienten los docentes que trabajan en instituciones que manejan el Sistema de Gestión de la Calidad (SDGC)² y los docentes que no lo aplican respecto al bienestar que experimentan en el ejercicio de su labor.

En correspondencia con lo anterior, este informe final de investigación está estructurado en cuatro capítulos. El primero, planteamiento del problema aquí se expresa con detalle la situación objeto de estudio. En el segundo, se describe el fundamento teórico del estudio. En el tercer capítulo, se relaciona la metodología de la investigación y el cuarto, se redacta el análisis de los resultados. Finalmente, las conclusiones.

² A lo largo del trabajo, se usará la sigla SDGC para referirse a los Sistemas de Gestión de Calidad.

Capítulo I

1.1 Planteamiento del Problema

En una institución educativa donde se trabaja con personas y para formar a las mismas, en este caso, personas íntegras con valores, principios, conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que les permitan convivir en armonía y forjar un futuro próspero, se debe hacer énfasis en el proceso de formación, que incluye los procedimientos de diseño, planeación, prestación del servicio, acompañamiento y dimensión espiritual.

De acuerdo con lo anterior, se observa que los sistemas de gestión de calidad, en este caso ISO 9001, centran su atención en los componentes administrativo y directivo. Aunque existe esa percepción, no se puede dar por cierta, hasta que se compruebe a través de una investigación rigurosa la verdad o falsedad de esta creencia, por lo cual, se considera necesaria la realización de esta investigación.

En correspondencia con lo planteado, la presente investigación se inscribe dentro de los intereses de indagación de la Línea de investigación en Calidad Educativa, sublínea Gestión de la calidad educativa del departamento de Humanidades de la Universidad de la Costa y pretende dar respuesta al interrogante: ¿Qué relación existe entre un sistema de gestión de calidad y el bienestar de los profesores? Lo anterior es de interés para la comunidad educativa, pues los docentes aseguran que los sistemas de gestión de calidad resultan ser estresantes y agotadores para las personas que deben dar cuenta del cumplimiento de los diferentes procesos y procedimientos.

Es preciso también al plantear el problema, tener claridad de lo que es gestión de la calidad. Por eso, al realizar la respectiva revisión bibliográfica, se halló que Witcher (1995) identifica la

gestión de calidad como todas aquellas herramientas, métodos, técnicas que pueden ser aplicados a los procesos de la organización. Rodarte y Bribiescas (2013), relacionan la calidad como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente. En otras palabras, es preciso mencionar que Witcher ve la gestión de la calidad como un instrumento que contribuye a mejorar los procesos administrativos y directivos de una compañía.

En esa misma línea, otros autores como Omachonu y Ross, (2005) asumen que la gestión de la calidad por sí misma requiere de otros componentes para poder ser efectiva, destacan que es necesario comprender que esta práctica se basa en argumentos en ocasiones abstractos, los cuales pueden cambiar de manera importante según la perspectiva e interacción de otros elementos.

Esta es una concepción integral de la gestión de la calidad, muy pertinente para la investigación, ya que no solo observa a la gestión de calidad como una herramienta para el gerente o directivos, sino que debe permear todos los aspectos de la organización e incluso las interacciones que se dan en ella, es decir, debe permitir la participación armónica de cada uno de los representantes y participantes de los procesos y procedimientos.

Para reafirmar lo anterior se cita a Ishikawa (1985) quien sostiene que el control de calidad es un método innovador para incorporar mejoras en los procesos de gestión y administrativos; agregando más tarde que se trata de «una revolución conceptual en la gerencia» Ishikawa (1985). En el mismo ámbito, Chrome (1991) citado por Neira Churata, (2016), sostiene que esta disciplina está abriendo paso a nuevas formas de organización y toma de decisión en las empresas, considerado una nueva visión para la función directiva contribuyendo con ideas poco comunes acerca de los modelos tradicionales, sustancialmente nuevos, con la intención de mantenerse constantemente en procesos de mejora continua. Neira Churata, (2016).

Este concepto tiene, como valor agregado, crear principios sobre la cultura corporativa en busca de la excelencia, aspecto que es determinante para lograr las metas organizacionales, cuando se habla de crear cultura se espera que todos los miembros se empoderen de las competencias para contribuir al desarrollo de la organización, pero sobre todo que tengan conciencia de que su trabajo impacta en la empresa.

Al igual que otros teóricos, según Slater (1991) “representa este nuevo paradigma por organizaciones orientadas al cliente que están organizadas por procesos y funcionan por equipos”(p.50). Otros como Brocka y Brocka (1992) señalan que “la Gestión de la Calidad sería un paradigma caracterizado por un enfoque humanista y sistémico a la dirección”(p.152). Estas posturas se acercan a la investigación ya que con el enfoque humanista se les debe dar importancia a los primeros clientes de la empresa, los trabajadores, quienes constituyen el cliente interno.

En correspondencia con lo anterior, (Marín et al., 2017) sostienen que el sistema educativo debe considerar la participación de sus actores (estudiantes, docentes, directivos, padres, comunidad) entre sus principios rectores; por tanto, la gestión institucional en sus niveles macro (concepción de los planes y políticas organizacionales), meso (ambiente curricular) y micro (plano instruccional) confluye en una dinámica estructural y funcional con base en flujos de cooperación, calidad y pertinencia académica – social. En otras palabras, en los procesos de calidad educativa es necesario involucrar a todos los miembros de la comunidad y los estamentos del sistema.

Tal como lo afirman Camisón, Cruz, y González (2006), en su obra, Stahl y Grigsby, definen la GCT “como una opción estratégica que enseña a los directivos cómo actuar en un cierto negocio, con el propósito de lograr ventajas competitivas mediante la satisfacción de las

necesidades de los clientes” (p. 256). Estos investigadores exaltan dos elementos importantísimos en la gestión de la calidad total, lograr ventajas competitivas a través de la satisfacción de los clientes y del buen uso de los recursos disponibles. Definitivamente toda empresa realiza productos o presta servicios para satisfacer necesidades en los clientes, en la medida en que consigue esa satisfacción utilizando los recursos que posee, la organización tendrá una posición relevante en el mercado.

El esfuerzo de las grandes empresas por ser exitosas, permanecer y ser los líderes en el mercado es enorme, ya que la competencia cada vez es mayor, lo que las hace trabajar en el desarrollo de factores que generen un valor agregado, que les permita posicionarse en el mercado como una de las mejores ofertas, pero son pocas las organizaciones que pueden lograrlo. De tal forma desean hacerlo las instituciones educativas, sin pensar en que deben tener en cuenta algunas características puntuales que dichas entidades vienen realizando.

Así mismo es importante saber cómo se ha dado el proceso de sistemas de gestión de calidad en Colombia en algunas empresas, para ello, se presenta como ejemplo el análisis discriminante desarrollado en 25 empresas del sector industrial de la Zona Industrial de Mamonal, en las cuales la implementación del modelo se ejecutó de manera efectiva en la clasificación. En la muestra original, la precisión del modelo en 2006 es del 72% y en 2010 es del 56% para un promedio total de clasificación del 64% de las empresas certificadas en calidad del sector Fontalvo Herrera, Mendoza Mendoza y Morelos Gómez, (2011).

Lo anterior es coherente con la teoría financiera, ya que si una empresa mejora todos sus procesos de gestión administrativa incrementa los indicadores antes mencionados, lo que permite a la organización tener menos riesgo de fallar ante situaciones financieramente difíciles en el

corto plazo, ya que cuenta con una mejor capacidad de cumplir con sus obligaciones, garantizando una mejor situación de la empresa.

Se pueden observar entonces las virtudes de los sistemas de medición de la calidad a nivel industrial o empresarial; no obstante, la percepción cambia en lo referente al sector educativo. Algunos investigadores como Hidalgo (2015), quien evaluó el proceso realizado en la educación chilena, argumenta que el trabajo del educador debería ser un acto de creación no algo mecánico, la escuela debería trabajar en pos del pensamiento crítico, de fomentar el gusto por la pregunta, la pasión del saber y de la curiosidad, la alegría de crear y el placer del riesgo, sin el cual no hay creación. Dicha percepción, permite afirmar que la misión de la escuela se ha desvirtuado producto de la estandarización educativa, siendo el Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE) su actor principal, y que en la actualidad el trabajo en el aula se enfoca en obtener buenos resultados, olvidando la formación y las necesidades de cada alumno.

Por otro lado, se propone que el aprendizaje y desarrollo de las clases va muy ligado a las relaciones que establecen estudiantes y docentes, pero al mismo tiempo influyen en esta las actitudes y respuestas afectivas del profesor, que nacen a partir de la motivación y satisfacción que este siente como empleado de la institución en la que labore. Asimismo, argumenta que las investigaciones acerca del bienestar de la labor docente han aumentado, ya que el docente se enfrenta hoy día a cambios profundos en su actividad pedagógica, las cuales están impulsadas mayormente por sistemas económicos y sociales como el capitalismo, como motor impulsor de los sistemas educativos masificados (Cornejo, 2009).

En consonancia con todo lo expuesto, es preciso mencionar que, a partir de la aprobación del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional (MEN), el cual se establece con la intención de contribuir en uno de los objetivos estratégicos plasmados en el Plan Nacional

de Desarrollo 2014-2018, Todos por un nuevo País, Paz, Equidad y Educación, cuya meta es que el país se convierta en el de mayor educación en América Latina para el año 2025. En este sentido, se denota la relevancia de darle cumplimiento, tanto a los requisitos exigidos por ICONTEC mediante la norma ISO 9001 en su versión 2015, como a los demás fundamentos legales que tendrían implicación en el ámbito educativo. Entre los procesos que se vinculan a este, la gestión del talento humano tiene como objetivo principal: Proveer y desarrollar el talento humano del MEN, mediante la definición y ejecución de las políticas y procesos de selección, vinculación, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST)³ y desarrollo del personal que permita contar con servidores públicos competentes, comprometidos y felices para el ejercicio de las funciones propias del MEN. Con base en lo anterior, se aprecia la importancia e incidencia del bienestar del docente en el desarrollo de su labor, puesto que tal como se sustenta bajo muchas teorías, un empleado satisfecho es el mejor en su oficio.

Además de lo anterior, a través de los indicadores establecidos en el SDGC ISO 9001 del Colegio de María Auxiliadora se plantea como uno de los objetivos, la satisfacción de los docentes. Esta acción se realiza desde el procedimiento de talento Humano, en el que tiene un cumplimiento del 100%, sin embargo, existe una acción levantada desde la revisión por parte de la Dirección, debido al bajo desempeño del clima laboral, que se ubica en 78,26%, teniendo en cuenta que no alcanza el mínimo del nivel admisible equivalente al 80%.

Según los registros que reposan de las auditorías realizadas en la institución se evidencian que la situación descrita anteriormente se viene presentando desde hace tres años, lo que ha mantenido una acción correctiva abierta desde entonces. Los criterios establecidos en la

³ A lo largo de la investigación, se mencionará la sigla SG – SST, haciendo alusión al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

evaluación institucional que inciden en este resultado son: desarrollo de acciones para favorecer el clima laboral, grado de satisfacción de los empleados, poca unidad de criterios en las informaciones generadas por las directivas institucionales, entre otras. Lo anterior no coincide con lo establecido en la política de seguridad y salud en el trabajo de la institución, ya que afirman que es prioritario para nuestra organización que sus trabajadores se sientan satisfechos y motivados, en un ambiente armónico y seguro, con calidad de vida, que contribuya a la eficiencia de sus labores, a la protección y cuidado de la vida.

Asimismo, se percibe la inquietud en la comunidad educativa por el constante cambio del personal docente, evidenciado en las personas que deciden renunciar anualmente. En el 2018 y lo que va corrido del 2019, algunos docentes han decidido irse a otras instituciones, puesto que encuentran mejores ofertas laborales que le brindan más tranquilidad, horarios más flexibles o una mejor remuneración. Estos detalles, hacen que los profesores vayan a lugares en los que les ofrecen más bienestar o estabilidad laboral.

Además de lo anterior, en los resultados de la auditorias también se puede evidenciar que la resolución 2346 de 2007 del Ministerio de la Protección Social exige a todos los empleadores públicos o privados, contar con los recursos que garanticen el bienestar y seguridad de los empleados Ministerio de Protección Social, (2007). Todo esto implica seguimiento a su salud, creación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y comité de convivencia laboral, tal como lo resalta el manual de SG -SST que establece la institución, los cuales deben responder a las necesidades evidenciadas, para tener un clima organizacional que fortalezca el bienestar de los educadores. Precisamente, es el SG - SST de la institución, donde se establece la medición del nivel de ausentismo, a través de un indicador con el mismo nombre. Con esta medición se busca reconocer quiénes son los trabajadores que más se ausentan y la

razón por la que lo hacen, para, con base en ello, establecer las reprogramaciones de clases necesarias para garantizar la prestación del servicio.

1.2 Justificación

Con la intención de asegurar que los procesos se lleven a cabo de manera correcta y efectiva, logrando la satisfacción de los clientes y el reconocimiento como institución certificada, el Colegio de María Auxiliadora de la ciudad de Barranquilla, ha venido implementando desde hace más de diez años el modelo ISO 9001 y, aunque los resultados académicos de las estudiantes son muy buenos, los docentes manifiestan que estos no se deben al sistema de gestión de calidad, ya que, por el contrario, el diligenciamiento excesivo de formatos que exige el modelo les resta tiempo para trabajar con las estudiantes y atender sus diferentes problemáticas, siendo ellas finalmente quienes son el centro del proceso formativo. Interesa entonces conocer si existen algunas implicaciones entre la ejecución del modelo de gestión de calidad y el bienestar y calidad de vida de los docentes, ya que en muchas ocasiones los docentes se muestran preocupados, estresados, irritados y desmotivados por las excesivas responsabilidades que demanda el sistema ISO 9001.

Considerando esto, se hizo un estudio del bienestar docente a través de entrevistas, encuestas y grupo focal a los educadores, no solo de esta institución, sino que también se consideraron otras tres escuelas de la ciudad de Barranquilla y se obtuvo información que brindó los fundamentos para dar respuesta objetiva a la pregunta: ¿Cómo se relaciona la implementación del sistema de gestión de calidad con el bienestar y calidad de vida de los docentes? Las instituciones escogidas para la realización de las técnicas cumplen con unas condiciones

específicas que permitieron el cumplimiento de los objetivos. Dichas características comprenden la implementación o no aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en entidades públicas y privadas, lo cual posibilitó la comparación de las condiciones en las que se encuentran los docentes de una y otra institución.

Otra de las razones en las que se fundamenta la presente investigación es que, al momento de consultar los distintos antecedentes, son muy pocos los registros que se encuentran acerca de la temática, pues la mayoría de estos se enfocan en el sector productivo, industrial, instituciones de educación superior y salud. En otros casos se aprecia la comparación de la utilidad que brinda ICONTEC o el European Foundation for Quality Management (EFQM) al cumplimiento de los estándares educativos. Por lo cual, con este trabajo se pretende valorar la pertinencia de los Sistemas de Gestión de Calidad en el bienestar y calidad de vida de los docentes que participan en la aplicación del mismo.

En esa misma línea, este trabajo denota gran relevancia por los aportes que puede realizar a la ciencia del conocimiento, específicamente a la temática de la calidad educativa en Colombia, teniendo en cuenta el gran auge que ha tomado este a partir de las gestiones gubernamentales de los últimos años. Dicho esto, se considera actualizado y acorde a las políticas educativas vigentes en la nación.

Igualmente es significativo este proyecto, teniendo en cuenta que busca contribuir con el bienestar laboral de los docentes y directivos del Colegio de María Auxiliadora y de cualquier otra entidad que se identifique con la situación. Además, se espera que los directivos tomen las decisiones adecuadas para la mejora del proceso pedagógico y formativo, en el que las estudiantes reciban mayor acompañamiento por parte de los docentes y estos por su parte tengan bienestar y realicen su labor con mayor agrado.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

- Analizar la relación entre el sistema de gestión de calidad y el bienestar de los profesores en cuatro instituciones de la ciudad de Barranquilla.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de satisfacción y bienestar de los docentes en relación con el ambiente laboral y el cumplimiento de las exigencias del sistema.
- Explicar las características de los docentes que laboran en las instituciones que implementan SDGC y de los educadores que trabajan en las instituciones que no aplican este modelo.
- Identificar las ventajas y desventajas de la implementación del SDGC en las instituciones educativas estudiadas.

1.4 Delimitación

Esta investigación se enmarca en la Línea de investigación en Calidad Educativa, sublínea Gestión de la calidad educativa del departamento de Humanidades de la Universidad de la Costa, tiene como objeto de estudio el bienestar docente y los sistemas de gestión de calidad, se desarrolló en la ciudad de Barranquilla – Colombia, en cuatro instituciones, dos públicas: Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes que no implementa SGDC y la Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla “Parque Educativo” que aplica el SGDC, y dos privadas el Colegio de María Auxiliadora que trabaja con el SDGC y la Fundación colegio Cristiano el salvador que no lo aplica.

La unidad de análisis son los docentes y directivos de las cuatro instituciones. En cuanto a la dimensión temporal, es válido aclarar que dicha investigación se desarrolló en el periodo 2018 – 2019 en el que se hizo la recolección de datos y posterior análisis de los mismos.

Capítulo II. Marco Referencial

2.1 Estado del Arte

Como fue mencionado al inicio del presente texto, son muy pocos los trabajos hallados que se relacionan directamente con la temática, teniendo en cuenta que, inicialmente este sistema fue creado para regir al sector económico – industrial. No obstante, son mencionados aquellos que guardan relación directa con el tema, desarrollados en distintas instituciones de educación superior, entre las que se encuentran la Universidad de la Costa (CUC), Corporación Universitaria Latinoamericana (CUL), Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad de Chile.

Realizando una descripción empezando por el más reciente, se encuentra el estudio titulado, *Formación Integral en Profesionales de la Ingeniería. Análisis en el Plano de la Calidad Educativa*, de Marín, Cabas Lorena, Cabas Jesús y Paredes (2018). El aporte que brinda a esta investigación es la teoría acerca de calidad educativa y la conclusión, que se refiere a la necesidad de definir políticas de calidad educativa, con base en la concepción de procesos formativos integrales que estén sustentados en múltiples experiencias de aprendizaje significativo.

Se cita también la investigación, *Impacto de la autoevaluación en cuatro programas académicos de la Universidad de la Costa*, desarrollada por Llerena Rangel (2016), la cual tuvo

como objetivo general el determinar el impacto de la autoevaluación en los programas académicos de Arquitectura, Psicología, Contaduría Pública e Ingeniería de Sistemas de la Universidad de la Costa, sobre los procesos de mejoramiento continuo y la evolución de los indicadores internos y del aseguramiento de la calidad en el marco de la Educación Superior definidos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Al analizar este documento, se encontraron aportes pertinentes para la escogencia de los instrumentos, el marco metodológico en general, y el posterior análisis de los mismos.

Se encontró a su vez el artículo, *Evaluación institucional en escuelas de Barranquilla – Colombia desde la perspectiva del docente*, de Marín, Roa, García y Sánchez (2016) que permite comprender el sistema de significados y tensiones que los docentes de la educación pública en Barranquilla – Colombia asignan a la evaluación institucional como macroproceso en el marco de una política educativa de calidad. Se consideran los factores que desde la práctica pedagógica dinamizan o inhiben el proceso de evaluación. Este proyecto aportó bases para la elaboración de las técnicas: entrevista y conformación de grupos focales.

Así mismo se toma como referencia a Hidalgo Moya (2015) quien realizó su investigación como estudiante de la Universidad de Chile para optar al grado de Licenciado en Filosofía titulada *¿Para qué trabaja la escuela?: reflexiones en torno al sistema de medición de la calidad de la educación (SIMCE)*. Este tenía como preocupación principal identificar la importancia del Sistema de Medición de la Calidad de la Educación (SIMCE), teniendo en cuenta las modificaciones realizadas al mismo. El autor toma como punto de partida los interrogantes que han surgido a partir de diálogos con docentes que intentan promover el pensamiento crítico y trabajar en pos del desarrollo integral de los alumnos. Entre ellos se encuentran los siguientes; ¿Son los docentes piezas importantes del sistema? y ¿Tienen libertad para actuar en el aula?

Con la intención de profundizar acerca del tema, los investigadores Tafur Cabrera, Beleño De Castro, Molina Padilla y Aponte Herrera (2015) escribieron un libro como resultado de su proceso, el cual titularon *Calidad Educativa y Gestión Escolar. Su incidencia en la implementación de la Calidad en Establecimientos Educativos oficiales no certificados*, el cual tuvo como objetivo describir la gestión escolar y su incidencia en la implementación de la calidad en establecimiento educativos oficiales no certificados, es decir, buscó dar cuenta de la importancia de la gestión escolar en los procesos de calidad de las instituciones no oficiales. Es importante tener en cuenta que dicha investigación se fundamentó jurídicamente en la Ley General de Educación de 1994 y el Decreto 1860 vigente en Colombia (MEN, 1994).

En sexto lugar, la investigación realizada por Aponte Herrera y Tafur Cabrera (2014) para optar por el título de Magister en Educación, recibió por nombre *Gestión Escolar, su incidencia en la implementación de la calidad en establecimientos educativos oficiales no certificados*. Esta tuvo como objetivo general dar a conocer la incidencia de la gestión escolar en la implementación de la calidad en las instituciones oficiales que no cuentan con certificación, ubicadas en el municipio de Malambo del departamento del Atlántico. Para el desarrollo de este trabajo se usó una metodología de carácter cualitativo-cuantitativo-descriptivo, la cual permitió observar, percibir y traducir las informaciones recolectadas desde diferentes enfoques: uno social y el otro más técnico, mediado por el análisis exacto de las ciencias estadísticas.

Acuña Bolívar y Olivares Hernández (2014) realizaron el trabajo de investigación llamado *Diseño del Sistema de Gestion de Calidad en el Departamento de Educación – Corporación Educativa Del Prado Comfamiliar Atlántico, considerando las normas NTC 5555, NTC 5580, NTC 5581 Y LA ISO 9001*, con el propósito general de realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Educación de la institución objeto de estudio, considerando las

normas correspondientes para obtener la certificación de calidad. Para darle cumplimiento al objetivo planteado, los investigadores encargados se rigieron bajo el enfoque diseñado, pues lo consideraron el más adecuado al permitir la caracterización de los procesos y subprocesos implicados en el servicio de formación. A partir de esto, después de los diagnósticos planteó espacios participativos en los que los miembros encargados de la corporación pudieron dar su opinión acerca del tema.

Con relación al bienestar docente, es importante la información que facilita la investigación realizada por González y Muñoz (2013) titulada *Incidencia del bienestar docente en la construcción de la identidad personal y profesional*, cuya intención es conocer los elementos que intervienen en el bienestar docente, entendiendo que el manejo de las emociones es fundamental para que exista bienestar docente y esto pueda contribuir a la construcción de una identidad personal y profesional integral. Este trabajo brinda además información valiosa para construir los instrumentos que se van a aplicar.

En la misma línea de implementación de Sistemas de Gestión de calidad en la educación superior, Hernández, Arcos, y Sevilla (2013) procedieron a realizar la investigación *Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. Esta importante investigación, tuvo como objetivo primordial conocer la situación de los veintiún sistemas de gestión de la calidad implementados hasta ese momento, con la intención de determinar cuál o cuáles eran los más adecuados para la contribución en el crecimiento de las insituciones. Se pudo denotar que entre los aportes más relevantes de este proceso, se encuentran los instrumentos de recolección de datos, los cuales sirvieron para analizar los procesos, su implementación, sus interrelaciones y las formas de comunicación con el cliente o usuario. Todo lo mencionado fue desarrollado a través de a un cuestionario de preguntas cerradas

y mixtas, conformado por el encabezado, donde se menciona el objetivo de la encuesta y las preguntas demográficas o de ubicación del sujeto encuestado, los datos generales de la unidad académica o administrativa a la que pertenece el sistema, la fecha de aplicación y el cuerpo, entre otros aspectos.

Acosta Rodríguez y García Jiménez (2012) de la Pontificia Universidad Javeriana, *ISO 9001-2008 y EFQM: un estudio comparativo para su implementación en la educación*. Esta investigación fue desarrollada a través de un paradigma cualitativo, por ser el que mayor congruencia tenía con el objetivo general fue establecer las diferencias y semejanzas existentes entre los modelos de gestión ISO 9001 y EFQM empleados para lograr certificaciones y acreditaciones en el área de calidad de instituciones educativas.

Siguiendo en la búsqueda de documentos relacionados con esta investigación, se conoce el trabajo realizado por Olmos Trujillo (2012), titulado *Modelos de calidad y gestión en educación superior, un análisis comparativo*, en el que se buscó contrastar dos modelos de Sistemas de gestión de calidad aplicados en la educación superior colombiana. Esto tenía como propósito discernir la garantía en el cumplimiento de sus objetivos y servicios ofertados a la comunidad educativa. Esta investigación es considerada muy pertinente, ya que desde su metodología aporta el uso de la perspectiva histórico-hermenéutica que permite recolectar distintas experiencias que serán utilizadas posteriormente. Asimismo, entre sus aportes se observa la matriz de correlación que da cuenta de factores comunes entre una perspectiva y otra, lo cual puede ser de gran utilidad para el desarrollo de la presente investigación.

En esta misma línea se encuentra la investigación de Hué García (2012), titulada *Bienestar docente y pensamiento emocional*, en la que señala que el bienestar docente viene determinado por las creencias y la capacidad de autorrealización. Se presenta el método de inteligencia

emocional a través del cual se pretende cambiar las emociones y sentimientos negativos por otros positivos, el método describe siete competencias que el docente debe desarrollar.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Concepciones clásicas de educación.

Al hablar de educación es imprescindible mencionar a los clásicos expositores de dicha teoría, pues desde hace varias décadas se estableció una concepción aun válida en nuestros días.

Brunner (1971) propone la educación como herramienta indispensable para el desarrollo, pues el ser humano establece su ideología a partir de las experiencias que vive externamente, por eso considera a la escuela como un medio de cambio social. En otras palabras, es fundamental la calidad de la educación que reciben los estudiantes para que su desarrollo sea óptimo. Además, sostuvo que la escuela fracasaba al momento de dar respuesta a las necesidades que planteaba la sociedad.

Por su parte, Locke destaca la educación como un proceso relevante que debe estar enfocado en la formación del carácter principalmente, pues lo más adecuado es guiar al estudiante en el buen pensar y/o calidad del pensamiento antes de la cantidad de información, debido que los conocimientos prácticos suelen ser más útiles y cercanos a la realidad. Hernández, (1999)

Atendiendo a lo planteado, es adecuado mencionar la concepción emitida por Delors (1996), en el informe que realizaron expertos de talla internacional, en el que afirman que la educación es un mecanismo crucial para lograr el progreso, en función de la paz, libertad y justicia. De acuerdo con esto, la sociedad solo podrá cambiar si la educación se toma como la herramienta de cambio que es, lo cual implica participación absoluta y activa de quienes la promueven, pues tal como lo comentan Gento y Montes (2010), quienes sostienen que la inversión en educación

provee mayor desarrollo social, al contrario de los países que pocos recursos comprometen en este aspecto.

En ese mismo orden de ideas, la educación debe responder a las necesidades de la sociedad que cada vez son más cambiantes. Por eso en la actualidad, el interrogante que desean responder los participantes del proceso educativo hace alusión a cómo a través de la implementación de las políticas educativas se puede dar cumplimiento a la calidad de la enseñanza y la equidad que se necesita, enfocándose en una formación integral que garantice el desarrollo de todas las dimensiones del ser, características del ser humano. Delors, (1996).

2.2.2 Algunas concepciones sobre calidad.

La Real Academia de la Lengua Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor, en otras palabras, se puede decir que las virtudes específicas de un producto o servicio son los criterios que van a tenerse en cuenta para establecer su calidad. Entre sus múltiples definiciones, también se encuentra como la condición que se pone en un contrato, por lo cual se infiere que la calidad se ha convertido en un requisito casi esencial para celebrar un pacto.

Entre los teóricos en los que se fundamenta esta investigación se encuentra el estadístico estadounidense Edwards Deming (1989), quien propone las bases para el control estadístico de la calidad y determinó las siete enfermedades mortales que aquejan a las empresas. Deming (1989) mejoró el círculo de calidad propuesto por Shewhart (1931), el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

Por otro lado, Juran (1986), ingeniero, abogado y asesor rumano, basa su teoría en cinco puntos: ¿cómo medir el costo de tener una calidad pobre?, adecuar el producto para el uso, lograr conformidad con especificaciones, mejorar proyecto por proyecto y la calidad como el mejor negocio. Su aportación más importante es la llamada *Trilogía de la Calidad* Juran, (1986), en el que define los tres procesos necesarios para la administración de la calidad: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad. Estos se consideran más pertinentes para la consecución de la calidad en cualquier institución.

También se toma la teoría de Kaoru Ishikawa (1985), fue un ingeniero, catedrático, consultor y autor japonés, presidente del Instituto Musashi de Tecnología de Tokio y presidente del representante japonés ante ISO. Sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa.

En esta investigación también se tiene en cuenta a Philip B. Crosby (1994), presidente de su compañía consultora de administración y del *Quality College* de Winter Park, Florida, quien es mejor conocido como creador de los conceptos: *Cero defectos* y *Aprovecha el día*, y como miembro portavoz de una agrupación de ejecutivos quienes sostienen la idea de que los problemas en los negocios norteamericanos son causados por mala administración y no por malos trabajadores.

Crosby (1994) menciona, entre otras cosas que el problema de la administración de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, sino en aquello que cree saber. Sobre la calidad, establece que todo mundo es partidario de ella, todo mundo cree que la entiende, todo mundo piensa que para gozar de ella basta con seguir las propias inclinaciones naturales y,

principalmente, la mayoría de las personas sienten que todos los problemas en estas áreas son ocasionados por otros individuos.

En Madrid, Gento Palacio (2002) se pronuncia afirmando que las entidades que asuman la calidad como característica de su producto o servicio deben estar en concordancia con lograr los objetivos de excelencia que estos se propongan, por lo que el término calidad resulta ser muy exigente, sobre todo si pretende aplicarse en el ámbito educativo.

Por otro lado, el Ministerio de Fomento de España (2006) relaciona la calidad como una manera de hacer las cosas adecuadamente que busca la satisfacción total y permanente del cliente que adquiere el producto o servicio. Además, menciona algo muy importante, al expresar que con el paso de los años la calidad se ha vuelto un tema general, que afecta a las organizaciones y a todos los integrantes de la misma por igual. Por lo anterior, se afirma que el concepto de mejora continua se origina a partir de este proceso. Es pertinente traer a colación las formas en las que puede influir la calidad en una organización, entre ellas menciona los costos y participación en el mercado, la reputación de la compañía, la responsabilidad del producto y las implicaciones internacionales.

En cuanto al panorama nacional, hasta la década de los ochenta se reconoce un sistema educativo poco autónomo, que no tiene en cuenta las necesidades del contexto, sino que, por el contrario, es el MEN, quien se encarga de estandarizar los recursos base del mismo. El papel de las secretarías de educación, era casi nulo, pues solo se dedicaban a recibir las indicaciones del MEN en Colombia. Con el paso del tiempo y la publicación de la Constitución política de 1991 y la Ley General de educación en 1994, se lograron algunos cambios que promovieron la calidad y alcance de la educación en los distintos contextos. A partir de estos, las instituciones empiezan a

elaborar el Proyecto Educativo Institucional (PEI), que recoge los enfoques pedagógicos y metodologías usadas en los mismos.

Según el MEN en Colombia, se crea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, con la intención de integrar organismos y entidades del Estado que contribuyan a una mejor gestión pública y por ende un fortalecido desarrollo institucional con resultados incrementados. En el 2017, se realizó la actualización de dicho modelo, estableciendo en él 7 dimensiones y 16 políticas. Lo anterior debe ser implementado por las entidades del orden nacional y territorial y su verificación se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión (FURAG) de manera periódica (Congreso de la República de Colombia, 2015).

2.2.3 Gestión de la Calidad: postulados fundamentales

Según Camisón, Cruz, y González (2006) la gestión de calidad es definida como un conjunto de métodos que pueden ser utilizados de manera puntual o general, con el fin de controlar las entradas y salidas de los, es decir que la gestión de la calidad es una herramienta que ayuda a las empresas a mejorar su proceso administrativo, teniendo en cuenta que esta sugiere continuidad, planeación y organización. Apoyando la teoría expuesta por el ministerio de fomento, los autores resaltan que la gestión de la calidad es un factor determinante para competir en los mercados, sobre todo en el área de costos, logrando así incorporar diferencias respecto a productos o servicios similares.

Siguiendo con lo anterior, es posible mencionar que la gestión de calidad es un conjunto de estrategias que toma la administración, la academia y los valores, para conformar una herramienta integral que facilite la organización de la empresa. Es decir que, los SDGC,

permiten que las empresas puedan vivir el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) pues en el proceso de mejora continua, siempre tendrá la oportunidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Actualmente en Colombia existen dos SDGC liderados por las entidades, ICONTEC y EFQM, los cuales tienen propósitos distintos. El primero, ofrece un servicio de certificación a partir del 2001, otorgado por la entidad de Calidad de Alemania (DQS) la cual se unió hace poco con el organismo norteamericano Underwriters Laboratories (UL) en la norma ISO 9001. Esta toma como eje central de sus procesos el ciclo PHVA. El segundo, se reconoce como una herramienta integral, que oferta un servicio que contribuye a que las organizaciones se conozcan más a sí mismas, logrando la mejora permanente de su gestión; utilizando el esquema Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión (REDER, por sus siglas en inglés) como instrumento esencial para analizar el rendimiento de la institución e ir progresando en el mismo.

Para conocer acerca de la aplicación de la norma en las instituciones educativas, se realizó entrevista al director regional de ICONTEC, el doctor Simón Bolívar Meneses, quien afirma que la norma en las instituciones educativas no implica más trabajo, sino una serie de procedimientos que organiza la labor de los docentes. Adquirir la cultura cuesta porque hay que crear nuevos hábitos, además de cuidar el aspecto económico, pero todo depende del rector y de la manera como maneje las situaciones que se le presentan en la implementación del sistema. La aplicación del modelo no va en contravía con el proceso formativo, les da claridad a los procesos institucionales, crea un enfoque al cliente (estudiantes, padres, docentes, personal, permite mirar hacia afuera y comparar con las otras instituciones. La clave del éxito del modelo es creer que es una herramienta útil y los beneficia a todos.

2.2.3.1 ISO 9001: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Las normas ISO 9000 datan desde 1987 hasta la fecha como el conjunto de normas técnicas que regula la aplicación de sistemas de gestión de la calidad a nivel internacional, razón por la cual periódicamente es sometida a revisión y actualización. Las empresas empezaron a adoptar este nuevo modelo, con la intención de mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia de los procesos, motivar y capacitar a todo el personal, asegurarse de que se tiene control total de los procesos, poner en marcha un nuevo modelo de gestión y luego de analizar la situación, detectar oportunidades de mejora ICONTEC, (2015).

Por su parte, la norma ISO 9001: 2015 tiene como propósito promover la adopción de un enfoque a procesos al ejecutar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad. Todo lo anterior con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos del mismo. Esta norma internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, basado en el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión, como, por ejemplo, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (ICONTEC, 2015).

2.2.4 La calidad educativa.

Como bien se ha mencionado, la calidad es un concepto que nace para fortalecer los procesos administrativos, no obstante, con el paso del tiempo tomó tanto auge que se adoptó en el ámbito educativo. Algunos teóricos como Albornoz (2005), argumentan dicha adaptación al gran nivel de competitividad que empezaron a vivir las industrias, a través del cual pretendían demostrar quién ofrecía el mejor producto o servicio.

Con esa misma intención de alcanzar los objetivos propuestos e incrementar el nivel de calidad educativa, varios autores exponen las distintas concepciones que se han acuñado acerca de este estilo. Albornoz (2005) afirma que no se puede desconocer que la tarea escolar no está disociada de lo comunitario, por lo tanto, alcanzar la calidad educativa implica un compromiso de los diferentes sectores sociales con ello. Es decir, que para que una institución educativa pueda ser de calidad debe garantizar la participación de los distintos actores de la comunidad educativa, pues finalmente es gracias al compromiso de estos que se alcanza la misma.

En esa misma línea Albornoz (2005) plantea que las entidades deben mantener el mismo perfil de calidad, sin embargo, debe tenerse en cuenta que el tipo de institución, la situación y circunstancias en las que se encuentre deben ser factores fundamentales al momento de seleccionar un sistema medidor de la calidad. Precisamente por estas razones expuestas, el investigador considera que la educación debería mirarse como un elemento independiente y diferenciado, en consecuencia, no sería prudente incorporar estándares provenientes de otras áreas disciplinarias sin un proceso de ajuste previo, Gento Palacios y Montes Castillo (2010), justificación en la que afirma que dichos sistemas de medición no pueden ser universales para los sistemas industriales y educativo, puesto que el propósito de dichas entidades no suele ser el mismo.

Desde otra perspectiva, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), a través de su libro *Equidad y calidad educativa*, plantea que para garantizar la calidad educativa en las instituciones es importante que se fortalezcan algunos aspectos que son olvidados por líderes de la gestión educativa, entre los que se encuentra el presupuesto para inversión en recursos que puedan responder a las necesidades de la escuela y su población, pues son muchos los estudiantes que por sus condiciones de vida no pueden acceder a ciertos

beneficios (OCDE, 2007). Asimismo, propone apoyar la dirección/ orientación escolar, ya que sin duda este resulta ser uno de los organismos que pueden guiar a que el alumnado vea en la educación un camino que le permita mejorar su condición de vida. En consonancia con ello, el clima y ambiente escolar dentro y fuera del aula de clases termina siendo un factor determinante, teniendo en cuenta que la mayoría de las jornadas actuales implican que el estudiante permanezca en la institución la mayor parte del día.

Con la intención de fortalecer el consumo sostenible, la paz y la justicia, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), creó los objetivos de desarrollo sostenible, los cuales tienen como propósito erradicar la pobreza, trabajar por el cuidado del planeta y garantizar que las personas tengan la tan anhelada calidad de vida. El objetivo número cuatro hace alusión a la calidad educativa, el cual tiene varias finalidades tales como garantizar una educación inclusiva con calidad para todos los estudiantes sin importar las condiciones, pues conciben la educación como uno de los motores más poderosos para cambiar el mundo. Lo anterior se debe ver concretado en el 2030, en el que suponen todos los niños y niñas completen su educación primaria y secundaria de forma gratuita. Además de lo anterior, anhelan que la educación superior sea más equitativa, pues así se evitarían las disparidades en ingresos y estilos de vida (PNUD, 2016).

Por otro lado, Gento y Montes (2010) sostienen que para hablar de educación de calidad es importante tener claras todas las dimensiones que hacen parte del ser humano, es decir, las condiciones físicas, emocionales, espirituales y sociales. Tal como el autor lo plantea, hablar de calidad educativa conlleva un análisis riguroso y meticuloso sobre el accionar de la institución educativa en cada uno de los procesos que esta maneje, pues directa o indirectamente terminan afectando al educando.

De lo anteriormente expuesto se deduce que los autores no apoyan del todo las políticas públicas de educación, pues mira la calidad como algo medible en resultados y no como debería ser, ya que según su reflexión, una educación de calidad debe permitir que el estudiante comprenda que lo más importante es su valor de forma integral, equilibrada en toda la multiplicidad de factores que le permiten explotar sus potencialidades (Gento y Montes, 2010). Sostienen además, en su teoría de calidad educativa, la importancia de garantizar el bienestar en los actores del proceso, pues proponen que la educación debería ser considerada un herramienta para impulsar en el ser humano procesos que le ofrezcan su desarrollo integral, personal e intelectual (Gento y Montes, 2010). En otras palabras, la educación debe generar satisfacción personal en quienes se consideren realmente educados.

Además de lo anterior, en la ruta de revisión bibliográfica se halló la concepción de Sander (1995) quien desde su ideología asume el concepto de calidad de educación como un proceso que debe desarrollarse en un ambiente de institucionalidad, enmarcado en prácticas, técnicas y procedimientos que puedan impulsar la formación del ser humano y el bienestar, tanto de estudiantes, docentes como personal. Afirmo que para hablar de calidad educativa, debe garantizarse que los actores que participan en el desarrollo de la misma se sientan satisfechos con la labor realizada y recursos con los que cuentan, puesto que lo anterior influye en que la educación sea integral, es decir promueva la formación de seres humanos provechoso para la sociedad.

2.2.4.1 El papel del docente en la calidad educativa.

Abordar la calidad educativa implica contar con el personal idóneo para la ejecución de la labor de aprendizaje, por lo que las competencias de los docentes harán del proceso algo real y adaptado a las necesidades del contexto. Moreno Olivos (2009) al respecto define las

competencias, desde un punto de vista constructivista, como objetos complejos, dinámicos y multidimensionales orientados socioculturalmente, que ponen a debate los aprendizajes academicistas, el sentido de la formación educativa, la satisfacción de las necesidades cognitivas y profesionales, así como la toma de decisiones y la solución de problemas.

Ésta es una postura que concibe las competencias como la capacidad de utilizar el conocimiento, es decir no basta con expresar de forma oral o escrita el tema tratado, es necesario que ese conocimiento trascienda en la vida de la persona. Del mismo modo, Argudín (2005) afirma que la competencia en los individuos hace referencia a la lucha por mantener comportamientos sociales, psicológicos y afectivos que permitan realizar actividades de una forma efectiva, atendiendo a las dos posturas anteriores se asume en esta investigación que competencias es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que una persona desarrolla para cumplir exitosamente con una tarea, responsabilidad o resultado esperado.

Argudín (2005), propone tres factores constitutivos considerados básicos en una persona competente. El primero, diseña: conocimientos, capacidades, aptitudes, actitudes, valores, motivos, habilidades, entre otros. El segundo, ejecuta: pone en juego o moviliza los atributos: desempeño, realización, conducta, ejercicio de actividades, desarrollo, rendimiento y ejecución. Por último, evalúa: alude a la movilización de los atributos y resultados esperados, de la tarea o función requerida y del desempeño satisfactorio, eficiente, eficaz y exitoso.

Teniendo en cuenta dicho planteamiento, se considera indispensable una excelente formación del cuerpo docente, solo así se puede lograr el mejoramiento de la calidad educativa. Es fundamental que en el perfil educador sean fomentados valores, saberes, aptitudes y actitudes que hagan al profesor competente al momento de preparar y desarrollar su práctica pedagógica,

para que realmente pueda contribuir a la formación integral de personas con capacidades y habilidades para afrontar los retos de la sociedad actual que está en constante cambio.

Para profundizar en las características de una educación basada en competencias, se cita a Roegiers (2010), quien introdujo los principios pedagógicos correspondientes a la integración de saberes en el enfoque de las competencias en el que describe el rol que debe asumir la escuela y los docentes para lograr una educación de calidad. Por ello, el propósito central de la escuela es el desarrollo de las competencias. Además, debe centrarse en situaciones de incertidumbre real y cambio permanente y estimular la capacidad para comprender el propio proceso de aprendizaje. En cuanto a la función del docente como facilitador, se considera que debe orientar y reorientar los procesos de aprendizaje de los estudiantes, diseñar estrategias didácticas con base en el contexto y fortalecer la cooperación entre iguales, lo que conlleva construir o reconstruir esquemas de pensamiento en el aprendiz, y comprometer al estudiante en su proceso de aprendizaje.

Se reafirma que la función de las instituciones y por tanto el papel de los educadores no es enseñar temas, no es hacer que el estudiante escriba y repita, no es evaluar solo conceptos; es desarrollar actividades, proyectos, estrategias, técnicas que permitan a los niños y jóvenes adquirir las competencias necesarias para generar beneficios en sus vidas, en sus familias y en su país.

Así las cosas, siendo los docentes actores fundamentales del proceso educativo, la OCDE resalta como importante que las escuelas se preocupen por retener y contribuir al desarrollo de docentes con altos estándares de calidad. Esta entidad considera que a los maestros se les deben ofrecer oportunidades de formación en las que puedan mejorar su práctica pedagógica a través de la implementación de estrategias que ayuden a los estudiantes en desventaja. Además, aprueba

los incentivos económicos o cualquier otra pericia que ayude a mantener un ambiente laboral favorable, lo cual influye notablemente en el desempeño y eficacia de la labor docente.

Con relación al tema de calidad educativa y desarrollo de competencias a nivel nacional, es necesario destacar que para alcanzar la consolidación de este importante elemento, resulta clave incorporar prácticas que conduzcan al mejoramiento de los programas, currículos y pedagogía en el aula MEN, (2010). En este aspecto, expresa que el trabajo de las Secretarías de educación y las facultades de educación con las instituciones educativas es de vital importancia.

El MEN (2010), afirma que es necesario mantener y fortalecer el Sistema Nacional de Evaluación como una de las estrategias fundamentales a través de las cuales se debe monitorear el avance de la calidad. La educación ha avanzado en cuanto a la cultura de la evaluación, dado que las evaluaciones externas se convirtieron en insumo importante para evidenciar los logros obtenidos, pero es necesario utilizar mucho más esta información para determinar las acciones de mejoramiento en los establecimientos educativos, las Secretarías de educación, la política y el sistema educativo en general MEN, (2010)

Además de todo lo anterior, expresa que se requiere la expansión de los programas y proyectos para el desarrollo de competencias y de los programas transversales, ambos dirigidos a apoyar el tema de la calidad educativa desde el mejoramiento de las prácticas de aula, para ello es muy importante lograr que las Secretarías de educación incorporen en sus planes de formación de maestros programas de largo aliento que logren vincularse más con la práctica pedagógica y con la transformación real de lo que sucede en el aula, lo cual debe estar acorde con la Política Nacional de Formación de Docentes. En su exposición, manifiesta la importancia de generar estrategias que permitan mejorar y articular la formación inicial, permanente y gradual de los docentes y los directivos, a la vez que se define un sistema de incentivos para los educadores que

obtengan excelentes resultados en sus evaluaciones de desempeño. No obstante, todo esto requiere optimizar y hacer sostenibles medidas para garantizar la articulación del sistema educativo desde la primera infancia hasta la educación superior, teniendo en cuenta las características propias de los integrantes del sistema educativo: instituciones educativas, universidades, Secretarías de educación, Ministerios y aliados intersectoriales (MEN, 2010).

El gobierno de Colombia está haciendo esfuerzos por crecer en materia de calidad educativa, lo cual va de la mano con el desarrollo de competencias en los docentes, es decir con la formación de los educadores, pero no es suficiente, se requiere mayor inversión en la capacitación de los mediadores para que logren desarrollar las competencias en los estudiantes, el acondicionamiento de los ambientes escolares, garantizar la alimentación y ejercer control sobre la salud física y mental de las mismas.

A nivel local, la Secretaría de Educación distrital de Barranquilla tiene un SDGC, encontrándose dentro de sus procesos el de la calidad educativa, que a su vez consta de los siguientes procedimientos: ruta de mejoramiento escolar, proyectos educativos institucionales, formulación y ejecución del plan distrital de formación de docentes y directivos docentes de la localidad, gestionar plan de apoyo al mejoramiento, seguimiento a evaluaciones externas, planificación y seguimiento al Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes (SIEE).

Cada procedimiento tiene formato de registro del mismo. Específicamente el procedimiento *formulación y ejecución del plan distrital de formación de docentes y directivos docentes*, tiene por objetivo formular y ejecutar el Plan Distrital de Formación de Docentes y Directivos Docentes, el cual tiene como finalidad la formación, actualización y el mejoramiento profesional de los educadores de las Instituciones Educativas Oficiales, para que estos a su vez sean promotores del mejoramiento continuo de la calidad del servicio educativo. El procedimiento

inicia con la estructuración del Plan Distrital de Formación de Docentes y Directivos Docentes y finaliza con su ejecución y seguimiento.

El documento del procedimiento presenta una descripción de las actividades en las que se detallan las diferentes tareas, los responsables y los registros o documentos que se generan con el desarrollo de las mismas. Este modelo al final tiene un formato, llamado Control de Cambios, en el que se registran los cambios que surgen en las actividades que fueron planeadas con su respectiva versión, descripción y fecha.

Aproximadamente en los últimos seis años, la ciudad de Barranquilla ha manifestado avances en la educación. Los buenos resultados obtenidos en las pruebas internas se han incrementado y con relación al promedio nacional Barranquilla ha sido resaltada por sus excelentes indicadores. Al igual que en el resto del país, se ofrece gratuidad desde transición hasta 11º; el servicio de comedor y transporte escolar está mejor organizado; se hace entrega de textos de lenguaje, matemática e inglés a los estudiantes; las instituciones están involucradas en proyectos para mejorar su calidad académica: Programa Todos Aprenden (PTA), Bilingüismo, entre otros. A partir de estos factores, se evidencia el desarrollo del sector educativo.

2.2.4.2 La calidad de vida como factor determinante en el rendimiento laboral.

La Organización Mundial de Salud (1998), OMS, establece el concepto de Calidad de Vida, CV, como la forma en que el individuo percibe su existencia, tomando en cuenta sus valores, cultura y los objetivos que se trace. La anterior es una entidad especializada en salud de la Organización de las Naciones Unidas, ONU, que existe desde 1948, con sede en Ginebra, Suiza. Su propósito principal elevar el nivel de salud de las personas en todas las sociedades y culturas del mundo Alves Correa, Cirera Oswaldo, y Carlos Giuliani, (2013)

Asimismo, según Max-Neef, (1993) el bienestar depende a las condiciones que tiene el ser humano para satisfacer a plenitud sus necesidades fundamentales, lo cual afirma que de acuerdo con el contexto en el que se desenvuelvan los empleados y la motivación que este tenga frente a la labor realizada, así será su calidad de vida, bienestar y equilibrio emocional, lo que seguramente también influirá en la satisfacción con la que cada docente realice su labor.

Con base en el concepto anterior, todos los empleados deberían sentirse agradados en la labor que realicen. El educador es un trabajador que necesita sentirse aceptado, importante, útil, que se le brinde bienestar. Desea recibir una buena paga por su labor, trabaja en pro de la resolución de las problemáticas que se presenten en la institución y la sociedad en general.

De igual manera, la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) es algo que debe estar en constante medición y evaluación, a partir de ello, se han hecho investigaciones que indican que al realizar este control, los empleados son más productivos Pérez, (2016). Sin embargo, este se considera un tema muy complejo, teniendo en cuenta la gran variedad que se presenta en los marcos legales de los distintos países. Esta razón, promovió la propagación de estudios equivalentes, los cuales contribuyeron a la proposición de modelos de CVT Alves, Cirera, y Giuliani, (2013).

Walton (1973) comenta que la CVT ha sido usada para describir ciertos valores ambientales y humanos descuidados por las sociedades industriales en favor del avance tecnológico, de la productividad y del crecimiento económico. El autor concibe el trabajo, en primer plano, como el medio del individuo para ganarse la vida. La compensación recibida por el trabajo realizado es un concepto relativo, no algo dado absoluto y es solo un simple consenso sobre los patrones objetivos y subjetivos para juzgar la adecuación de la compensación.

Las anteriores afirmaciones constituyen parte del fundamento teórico de la investigación, puesto que a través de ellas se evidencia la pertinencia de la misma, reafirmando como a través del paso del tiempo, el ambiente, la presión y las responsabilidades adicionales, influyen de manera positiva o negativa en la calidad de vida de los empleados. No obstante, para darle respuesta a las necesidades es importante realizar un proceso de indagación y observación, a través del cual se identificarán las posibles problemáticas presentes en el contexto, atendiendo también a la sugerencia realizada por Max-Neef (1993), quien indica que los procesos industriales, dejan de lado en ocasiones las situaciones por las que atraviesan los trabajadores, de allí que la presente investigación pretenda analizar la relación entre los sistemas de gestión de calidad y el bienestar y calidad de vida de los docentes.

2.2.5 El bienestar y su incidencia en el mundo laboral.

La Organización Mundial de la Salud define al bienestar como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente como la ausencia de afecciones o enfermedades. Bisquerra (2008) define el bienestar emocional como el grado en el que un individuo percibe su calidad de vida de manera integral. Las anteriores afirmaciones permiten inferir que el bienestar es un aspecto que se constituye de varios elementos y que es subjetivo, es decir cada persona de acuerdo a sus experiencias y expectativas construye su idea de bienestar Hué García, (2012).

Hernández (2002) define el Bienestar Individual Subjetivo como la evaluación que se hace sobre aspectos relacionados con la vida. Se reafirma que el bienestar responde a la relación del docente con el entorno, la forma como afronta las situaciones que se le presentan, el manejo que le da a las emociones, depende de él mismo. Es por ello que se precisa entender los elementos que inciden en las emociones, la importancia de la formación docente. Palomera, Fernández –

Berrocal y Brackett (2008) señalan la importancia de la formación inicial y permanente del profesorado para que llegue a desarrollar su bienestar y rendimiento en el trabajo.

Por otra parte, Hué (2012) creó el método pensamiento emocional para contribuir al desarrollo del bienestar docente, este método nace del concepto de inteligencia emocional creado por Salovey y Mayer en 1990, de la divulgación efectuada por Daniel Goleman especialmente a través de sus libros *Inteligencia emocional* (1997) e *Inteligencia social* (2006).

Por otro lado, al consolidarse el concepto de bienestar, los investigadores Carrasco y Bernal (2008) se inquietaron sobre el tema, por lo que decidieron estudiarlo. A partir de su estudio afirman que la labor del docente produce en algunos de ellos desánimo y agotamiento, mientras que en otros se evidencia la motivación y la ilusión, lleva a estos autores a establecer relaciones entre buenas prácticas y bienestar docente.

2.2.5.1 Factores asociados al bienestar docente.

Al realizar una exhaustiva consulta, se evidencia que varios son los estudios que existen acerca del bienestar docente. Los primeros enfoques que pretendían hallar una relación directa y lineal entre condiciones de trabajo, fatiga y trastornos de salud o bajas en la productividad, fueron desechados a mediados del siglo XX, con la posterior aparición del concepto de estrés laboral, mediador entre las condiciones objetivas de trabajo y las consecuencias para el trabajador (Parra, 2001), (Seyle, 1952). De acuerdo a lo anterior se entiende que, las empresas empezaron a percibir que el rendimiento del trabajador no era siempre igual, lo que afectaba la productividad y se determinó que las condiciones de trabajo y el estrés son entre otros, factores que afectan el desempeño del empleado.

El estrés, o síndrome general de adaptación, fue definido como una reacción involuntaria y generalizada del organismo humano para enfrentar situaciones vitales amenazantes. Esta reacción se basa en la actividad del sistema nervioso autónomo simpático y se manifiesta, por tanto, en una serie de cambios fisiológicos, hormonales, circulatorios, cardíacos y musculares, los cuales desencadenan procesos cognitivos y afectivos perjudiciales para la persona (Lazarus y Folkman, 1986), (Travers y Cooper, 1996). Se ha documentado la incidencia del estrés laboral sobre enfermedades cardiovasculares, accidentes en el trabajo, trastornos psicológicos y trastornos musculoesqueléticos (NIOSH, 1999).

Es preciso anotar que como cualquier empleado, el educador también sufre de estrés, más porque su labor exige convivir con personas que debe formar, compañeros con los que debe desarrollar actividades en equipo, padres que exigen lo mejor para sus hijos pero que muchas veces no apoyan el desarrollo del proceso educativo, un sistema educativo que contribuye poco al progreso de la sociedad y una sociedad ávida de ciudadanos competentes, pero sobre todo íntegros. Termina siendo esta una labor muy demandante. Actualmente para el maestro es difícil no estresarse, sobre todo por la poca atención que se le presta a satisfacer sus necesidades de bienestar.

Parece que el control sobre la situación, el apoyo social en el trabajo, la gestión del tiempo y la significatividad, o autoeficacia percibida y las estrategias de afrontamiento de situaciones estresantes según investigaciones recogidas por Cornejo y Quiñonez (2007) son factores decisivos en la consecución del bienestar de los docentes. Es cierto que el educador necesita asumir una actitud positiva y proactiva frente a las situaciones que se le presentan en su quehacer, pero eso no exime la responsabilidad de los demás organismos que inciden en calidad de la educación que deben velar por la misma, realizando entre otras mejoras un programa de

bienestar docente, bien organizado, que sea para todos los docentes del país y que responda a sus necesidades, intereses y expectativas.

2.2.6. Instituciones objeto de Estudio

Como se expresó en la delimitación, la investigación se realizó en cuatro instituciones de Barranquilla:

2.2.6.1. Colegio de María Auxiliadora.

Teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, se realizará el proceso de observación y posterior análisis de los datos recolectados en la institución seleccionada. El Colegio de María Auxiliadora, de carácter privado, está ubicado en la Carrera 45# 50 – 19, en el centro de la ciudad de Barranquilla. Cuenta con Sistema de Gestión de Calidad desde hace aproximadamente diez años.

Actualmente está ubicado en la categoría A, según el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES). A este asisten estudiantes de nivel socioeconómico medio – alto y muy pocas de nivel bajo. Cuenta con una infraestructura antigua, propia de una institución con noventa años de funcionamiento y que además debe conservar su fachada por ser parte de las edificaciones consideradas Patrimonio Histórico de la ciudad de Barranquilla. Su población no excede las 250 estudiantes. Es un colegio femenino, dirigido por religiosas denominadas Hijas de María Auxiliadora, quienes bajo los parámetros del Sistema Preventivo de los santos católicos Don Bosco y Madre Mazzarello, forman jóvenes con base en la ciencia, el arte y la fe. Los salones tienen capacidad para aproximadamente treinta y cinco estudiantes en el nivel educativo de bachillerato, puesto que la primaria se encuentra en etapa de inicio.

En su política de calidad el colegio de María Auxiliadora tiene como objetivo la satisfacción de las expectativas de sus clientes (estudiantes, padres, docentes y personal que labora en la escuela) y la mejora continua, para garantizar la prestación de un excelente servicio educativo integral bajo los lineamientos del Sistema Preventivo. Asimismo, atendiendo a su sistema de gestión de calidad, el colegio de María Auxiliadora tiene cinco objetivos de calidad. En primer lugar, garantizar la sostenibilidad y mejora continua de la institución para responder a las necesidades educativas actuales; satisfacer las necesidades y expectativas del cliente; formar integralmente a las estudiantes según los criterios del Sistema Preventivo; fortalecer las competencias del personal de la comunidad, favoreciendo el clima laboral; y por último, administrar y proveer los recursos necesarios para apoyar la ejecución de los procesos.⁴

2.2.6.2. Fundación Colegio Cristiano El Salvador.

La Fundación Colegio Cristiano El Salvador es una institución cristiana ubicada al norte de la ciudad de Barranquilla. Su población estudiantil abarca niños y niñas y es de carácter privado. Tiene como objetivo la formación de hombres y mujeres capaces de mantener un compromiso social, teniendo en cuenta las habilidades y valores que les inculcan basados en la palabra de Dios. Para lograr esto, hacen énfasis en cinco aspectos: intelectual, relacional, espiritual, individual y multicultural. Los estudiantes que asisten a la institución pertenecen al nivel socioeconómico alto, distribuidos en los niveles de preescolar, básica, secundaria y media.

2.2.6.3 Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes.

La Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes es una institución de carácter público u oficial, que atiende población femenina en la jornada matinal y población mixta en la jornada nocturna. Se encuentra ubicada en el barrio Carrizal del sur de la ciudad de Barranquilla. Fue

⁴ Adaptado de <http://www.mauxibarranquilla.edu.co/index.php/nuestro-colegio/horizonte-institucional/politica-de-calidad>.

creada en el año 1973 y dirigida por la comunidad religiosa Hijas de Nuestra Señora de las Misericordias, con el objeto de formar personas integrales a través de una educación inspirada en principios religiosos, éticos, morales, sociales, afectivos, intelectuales, críticos, ecológicos, tecnológicos y laborales; así como el desarrollo de la ciencia y la investigación. El colegio pertenece al estrato socioeconómico 1 y sus estudiantes a los estratos 1 y 2. Actualmente es dirigida por la ingeniera, Heidy Guerrero Fontalvo y los resultados en las pruebas SABER11 ubican a la institución en el nivel medio o B.

Cuenta con una política de calidad que pretende generar un enfoque de vida sano, cristiano y armónico, que facilite a los miembros de la comunidad Builista adquirir herramientas que permitan la mejora continua de los procesos, para el aprovechamiento de todos los elementos que ofrece la ciencia, tecnología y pedagogía actual, permitiendo que la comunidad estudiantil responda acertadamente a los retos propios de su entorno y cumpla con las exigencias de la educación superior o del medio laboral.

2.2.6.4. Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla

“Parque Educativo”.

Esta es una institución educativa mixta de carácter oficial, que se encuentra en el suroccidente de la ciudad de Barranquilla. Hace veintidós años abrió sus puertas a la comunidad circundante al estadio Metropolitano, ubicado en el suroccidente de la ciudad. A través de la orientación de *Líderes siglo XXI* empezó a organizar sus procesos y desde mediados de 2014 inició la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO.

La institución propende por brindar una educación de calidad, que permita la formación de ciudadanos comprometidos con la preservación del medio ambiente y capaces de transformar la realidad social con responsabilidad. Su política de calidad promueve la formación integral de sus estudiantes como

ciudadanos competentes, a través de un currículo innovador e integrador, satisfaciendo las necesidades y expectativas de la comunidad educativa, con un talento humano idóneo y responsable con el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable de Investigación (definición nominal – nombre de la variable)	Variable de Investigación (definición conceptual)	Variable de Investigación (definición operacional)	Dimensiones asociadas a cada variable	Indicadores por dimensión y variables
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Serie de procesos que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.	Conjunto de procesos que incluye planear, hacer, verificar y actuar aquellas actividades de la institución, con la intención de generar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad educativa - Satisfacción del cliente (estudiantes, padres y docentes) - Evaluación institucional. 	Aplicación de la norma ISO 9001 Actores participantes Toma de decisiones Parámetros de evaluación institucional .
BIENESTAR DOCENTE	Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.	Estado del docente, cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad.	Grado de satisfacción docente	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Emociones - Competencias - Satisfacción personal - Satisfacción con el contexto profesional - Proyectos/ Valores - Cultura e identidad del centro.

Fuente propia

2.4 Marco Legal

La normatividad que rige la calidad en la educación se evidencia a través de postulados nacionales e internacionales, en la que múltiples entidades hacen alusión a la importancia de la misma. Entre estos, se encuentra el Modelo de Excelencia de la EFQM, el cual fue introducido a principios de 1992, siendo este un punto de referencia en entidades de Europa, pues empezó a ser aplicado como modelo de sistema de gestión de la calidad a través de una estrategia denominada REDER (resultados, enfoque, despliegue, evaluación-revisión), en la que la autovaloración permite tomar las decisiones más acertadas para aprovechar al máximo las oportunidades de mejora.

Por otro lado, la compañía ICONTEC adopta las normas ISO 9000 como directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, obtuvo gran reconocimiento como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad. Como todo sistema, se establecieron a través de estas, principios de administración por calidad, los cuales consideran adaptables a los diferentes escenarios organizativos, abarcando todos los procesos de las entidades.

Siguiendo en el ámbito de los organismos internacionales, la PNUD publica los objetivos de desarrollo sostenible. Estos tienen como fin de acabar con la pobreza y favorecer un mundo más justo. Entre ellos, el cuarto objetivo apunta a la educación de calidad, la cual persigue garantizar que los niños y niñas de todo el mundo, tengan la oportunidad de completar sus estudios de manera gratuita, meta está trazada para el año 2030.

En el panorama nacional se encuentra la Ley General de Educación o Ley 115 de 1994, tal como lo estipula el artículo 67 de la Constitución Política de Colombia. Esta ley define y

desarrolla la organización y la prestación de la educación en el país. En ella no se halla explícita un concepto de calidad ni mucho menos algún modelo de gestión de la calidad, por lo que no se distinguen criterios claros que generen calidad en la educación, sin embargo, mediante todas sus disposiciones evidencia la necesidad de buscar la calidad de la educación. Es por esto que en el artículo 4. Calidad y cubrimiento del servicio (Título I disposiciones preliminares), señala que es responsabilidad del Estado, la sociedad y familia, supervisar que los niños reciban una educación de calidad.

Por lo anterior, El Estado se considera un ente que vela por la calidad y el mejoramiento de la educación, a través de formación de los profesionales basada en la innovación, incorporación de recursos y herramientas acordes con las necesidades académicas, todo esto regulado por el Ministerio de Educación Nacional. Es en el artículo 74 que se estipula el Sistema Nacional de Acreditación de la Calidad, bajo el propósito de regular que las instituciones educativas cumplen con los requisitos de calidad y desarrollan los considerados fines propios de la educación.

Por otro lado, con la intención de fortalecer los procesos de mejora continua en las instituciones, se implementa un instrumento llamado Guía 34 del MEN, el cual guía a las instituciones a implementar una ruta de mejoramiento institucional permanente, a través de las áreas de la gestión educativa. Todo esto evidencia, mediante los procesos de autoevaluación institucional, planes de mejoramiento y seguimiento de los mismos, estipulados con base en los principios y requisitos de las normas o modelos de gestión de la calidad.

En el artículo 54 de la Ley 30 de 1992, se designa el CNA como una entidad encargada de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el Gobierno Nacional. Es decir, su principal objetivo es orientar a las instituciones educación superior para que gestionen procesos de autoevaluación bajo los criterios de calidad. Además, se cuenta con pares externos que

practican y hace la evaluación final basados en instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa.

En un siguiente momento, a través del Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación, el MEN propone la implementación de un Sistema Integrado Gestión de Calidad, SIG, con el que busca relacionar los procesos y servicios del Ministerio de Educación Nacional, de manera armónica y complementaria con los distintos componentes los sistemas de gestión la calidad, de control interno y de desarrollo administrativo, con fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en cumplimiento de los objetivos y fines la educación.

Capítulo III. Marco Metodológico

De acuerdo con Abreu (2012) la estructura metodológica del estudio es la que da cuerpo y coherencia entre el objeto de interés que se pretende abordar y las posibles vías que se utilizan para responder al cómo lograr su comprensión. Por tal motivo, la trazabilidad entre objetivos, método, resultados y conclusiones es un aspecto esencial que debe cumplirse en el marco de la investigación científica, empleando para ello el conocimiento desarrollado sobre este campo en materia de paradigmas, tipo, diseño, técnicas de muestreo, entre otros.

Con base en este planteamiento, el estudio requiere extraer datos directamente de los docentes, producto de sus experiencias y relaciones en el desarrollo de las funciones que ejercen en las instituciones. Por otra parte, citando el propósito de la investigación, se desea comprobar la existencia o no de alguna relación entre el sistema de gestión de calidad y el bienestar de los profesores en cuatro instituciones educativas de la zona, a partir de la satisfacción que sienten en

su labor valorada en las dimensiones de motivación, emoción, competencias, satisfacción personal, profesional, proyectos y valores, cultura e identidad.

3.1 Paradigma y enfoque.

En términos generales, el paradigma es el marco que orienta al investigador sobre cómo aproximarse a la problemática de estudio, fundamentado en un conjunto de creencias y valores. Al respecto, Schmidt (2018) apoyado en las ideas de Kuhn (1975) indicó que el ser humano como es un ente perceptivo que fundamenta la construcción de su realidad en función de los estímulos que recibe por medio de sus sentidos, no le permite comprender los hechos que observa en toda su dimensionalidad, dado que el número de factores, variables y otros componentes que intervienen simultáneamente suponen una limitante importante. Por ello, el paradigma ofrece una ayuda para decidir cómo se explora el problema y desde qué perspectiva, de forma que los hallazgos sean válidos y aceptados por la comunidad científica.

La literatura expone que los paradigmas predominantes son el positivismo y el interpretativo o post positivista, cada uno con métodos, técnicas y formas distintas de percibir la realidad. En este sentido, el primero se basa en hechos medibles de forma cuantitativa que permiten entender el comportamiento y características del fenómeno, por otro lado, el post positivismo surge de la necesidad de profundizar en aspectos no medibles u observables que requieren un proceso de análisis y reflexión distinta del investigador (Ramos, 2015).

Con base en estas ideas, Brannen (2017) expone que el enfoque cuantitativo, propio del paradigma positivista se puede complementar con lo cualitativo, relacionado más con la visión del post positivismo, dado que contribuye a una mejor comprensión del problema. En este sentido, la presente investigación se apoya en un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) en

función de caracterizar la percepción de los docentes en cuanto a su bienestar profesional y personal para relacionarlo con el SDGC de las instituciones.

3.2 Método.

La investigación se desarrolló bajo el método deductivo, basado en la descripción, inferencia y análisis que permiten llegar a unas conclusiones las cuales pueden ser generalizadas. El diseño es explicativo, se requirió elaborar el cuestionario y guion de entrevista, aplicar las técnicas: encuestas y entrevistas a grupos de docentes de las instituciones objeto de estudio (enfoque cualitativo), así como organizar la información, comparar, analizar y presentar los resultados hallados (enfoque cuantitativo) para establecer diferencias y semejanzas entre los colegios que implementan el modelo ISO 9001 y los que no lo hacen, tanto en el sector público como en el privado, todo esto con el propósito de obtener conclusiones con respecto a la relación entre un sistema de gestión de calidad y el bienestar docente. Para la preparación de los cuestionarios y guion de entrevista se tuvieron en cuenta los siguientes elementos:

- 1- Revisión de los objetivos propuestos
- 2- Revisión de las variables y sus dimensiones
- 3- Consideraciones en torno a la población o unidades objeto del instrumento.

Así mismo el procedimiento para la aplicación de la encuesta, entrevista y grupo focal fue:

- a).– Selección del instrumento
- b).– Elaboración del instrumento
- c).– Validación del instrumento

- d).– Aplicación del instrumento
- e).– Presentación de los resultados
- f).– Análisis de los resultados

La expresión organizada de los resultados se presenta en el capítulo IV con gráficas de barras.

3.3 Unidades de Análisis.

Las unidades de análisis o población corresponden al conjunto total de elementos, objetos o individuos que conforman el segmento de interés y que comparten características comunes, permitiendo diferenciarlos del resto. Para el caso del estudio, está conformada por docentes de las instituciones: Colegio de María Auxiliadora, Fundación Colegio Cristiano El Salvador, Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes, Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla Parque Educativo, el cual consta de 171 individuos con amplia experiencia profesional y académica. La tabla 1 expone la distribución de personal docente de las instituciones analizadas, señalando su número (N) y el porcentaje que representa respecto al total de las instituciones.

Tabla 2

Distribución porcentual de docentes en las instituciones educativas

	Docentes (N)	(%)
Colegio María Auxiliadora	19	11%
Fundación Colegio Cristiano El Salvador	25	15%
Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes	61	36%
Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla “Parque educativo”	66	39%
Total general	171	100%

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrados por las instituciones, 2019

Tal como se evidencia en la tabla 1, la población está constituida por los docentes de las instituciones (N=171) a quienes se aplicará un proceso de muestreo probabilístico con el fin de levantar los datos de las encuestas. Según los datos de la tabla 1, los dos colegios más representativos por el tamaño del personal que tienen son la IED Parque educativo (39%) y la IED Miguel Ángel Builes con el (36%) de la población con respecto a la totalidad de docentes de la institución. Partiendo de la población de docentes, establecida en N = 171 y considerando las proporciones observadas en la columna de porcentaje (%), se calcula el tamaño del grupo a encuestar por medio de la técnica de muestreo aleatorio simple, respetando su peso ponderado. A continuación, se definen los parámetros para la estimación de la muestra considerando la siguiente fórmula (Arias, 2012):

:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde,

Z^2 representa el nivel de confianza del estudio a un 95%, correspondiente a $Z = 1,96$.

p = Proporción estimada (50%).

q = Complemento de la proporción poblacional ($1 - p$).

e = Error muestral (5%).

N = Número de docentes.

Calculando los valores en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 153}{(153 - 1)0,5^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 110$$

Es decir, se deben tomar **110 docentes** para encuestar a fin de garantizar la representatividad de la población con un 95% de confianza y 5% de error. No obstante, considerando el promedio de cada institución, la distribución de estas 110 encuestas quedaría tal como sigue en la tabla 2.

Tabla 3

Distribución de encuestas según la ponderación de las instituciones

	Peso ponderado (%)	N° Encuestas
Colegio María Auxiliadora	11%	12
Fundación Colegio Cristiano El Salvador	15%	17
Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes	36%	40
Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla “Parque educativo”	39%	42
Total encuestas a aplicar		110

Fuente: elaboración propia a partir de datos suministrados por las instituciones, 2019

3.4 Validación de instrumentos de investigación

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos, se realizó una encuesta conformada por 39 ítems en escala tipo Likert de acuerdo a las categorías 1= Muy insatisfecho, 2 = Poco satisfecho, 3 = satisfecho y 4= Muy satisfecho, además fue validada por medio del Alfa de *Cronbach* que, de acuerdo con los parámetros estadísticos el resultado de esta herramienta, debe ser superior al 0.7 para ser aceptable. En las dos versiones de 39 ítems e igual número de componentes se obtuvo un Alfa de Cronbach, con valores por encima de 0,833 lo que da fiabilidad al instrumento contemplando los parámetros universales considerados en este tipo de investigaciones.

Por otra parte, se diseñó una entrevista estructurada para analizar con mayor profundidad la percepción de los actores de la comunidad educativa. Tal como lo sugiere Fernández, Hernández y Baptista (2014) estas acciones corresponden a un paradigma mixto, pues el deseo de conocer la calidad educativa de la institución desde la perspectiva de sus miembros implica un proceso de estudio que debe ser coherente con la realidad observada, evidente a través de la recolección de datos cuantitativos y cualitativos que faciliten la realización de inferencias a partir de toda la información reunida.

Los instrumentos fueron validados de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Pertinencia de las preguntas con los objetivos
- Articulación de las preguntas con las variables
- Asociación de las preguntas con las dimensiones
- Redacción apropiada de las preguntas
- Alfa de Cronbach para encuestas de 39 ítems

3.4.1 Fuentes de información.

Las fuentes primarias corresponden a los docentes de las instituciones analizadas, ya que de estos será extraída la información directamente. Por otra parte, las secundarias se conforman por artículos científicos, informes y demás documentos de carácter académico que contribuyan a la construcción del marco teórico y complementar así los resultados y discusiones del caso. Para ello, se utiliza buscador académico de Google para indagar en bases de datos y revistas de corriente principal, tanto en idioma español e inglés. Además, se usarán las bases de datos a las que se tiene acceso mediante el usuario institucional de la Universidad de la Costa.

3.4.2 Plan de análisis.

De acuerdo con el enfoque cuantitativo, se emplean técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales que permitan comprobar la relación existente entre el bienestar de los docentes y la implementación del SDGC. En este aspecto, se aplicó el análisis descriptivo mediante porcentajes que muestran las proporciones en cada una de las categorías de la escala Likert. Adicionalmente, se complementa el análisis con el empleo de gráficas en las que se evidencia el porcentaje de satisfacción de cada ítem de acuerdo a la escala de valoración definida, lo cual permite establecer las diferencias entre las instituciones.

Por otro lado, se realizó el procesamiento y análisis de la información recabada desde las entrevistas con la intención de organizar las respuestas y reflexiones de los docente y directivos, para hallar las más frecuentes frente a la relación del bienestar y los SDGC, respondiendo al enfoque cualitativo planteado anteriormente Woods, Paulus, Atkins y Macklin, (2016). De esta

manera, se obtuvo una redacción estructurada de las percepciones detectadas que contribuyó a construir una visión general de las opiniones de los docentes.

4. Análisis de Resultados

Para darle cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación, se aplicaron las técnicas anteriormente mencionados en la metodología, grupos focales, encuestas y entrevistas. A continuación, se describen los resultados hallados, es importante aclarar que se utilizaron las siguientes abreviaciones para referirse a las instituciones educativas.

- ✓ Colegio de María Auxiliadora: Mauxi.
- ✓ Fundación Colegio Cristiano El Salvador: El Salvador.
- ✓ Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes: MAB.
- ✓ Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla “Parque Educativo”: Metropolitano.

El análisis se dividió de la siguiente manera:

- ✓ Descripción de los grupos focales.
- ✓ Análisis de las entrevistas realizadas en la comunidad educativa.
- ✓ Análisis cuantitativo y cualitativo de las encuestas aplicadas en las instituciones escogidas.

Por otro lado, las categorías escogidas para el desarrollo de esta investigación, fueron calidad, bienestar y educación.

4.1 Análisis de percepción de los grupos focales.

En cada institución se hizo una conversación con un grupo de 8 docentes escogidos al azar. Los docentes dieron respuesta oral a tres preguntas de manera espontánea. Con relación a la primera pregunta, ¿Considera que la institución en que labora desarrolla procesos de calidad? ¿Por qué? En la I.E.D Miguel Ángel Builes, todos respondieron Sí, porque se brindan capacitaciones o se abren los espacios para que los docentes puedan formarse, hay interés y trabajo constante para que las estudiantes mejoren los resultados en las pruebas y así aumentar o mantener el nivel de la institución, proceso que es apoyado por todos los docentes y los padres también están apoyando con la asistencia de las estudiantes al pre-ICFES.

Así mismo se hace evaluación institucional y seguimiento al plan de mejoramiento, lo cual es muy importante para mejorar en la calidad de la educación que brinda.

A la pregunta dos ¿Considera usted pertinente la aplicación de un SGC en la institución? Justifique su respuesta. Los docentes respondieron Sí, porque el sistema exige más esfuerzo por parte de todos los miembros de la institución, ya tiene unos lineamientos claramente establecidos que conducen al mejoramiento de la calidad. También señala uno de los docentes, que el modelo pedagógico de la institución contribuye a la calidad de la educación.

Respecto a la tercera pregunta, ¿Qué estrategias se podrían implementar en la institución para fortalecer el bienestar profesional y personal del docente? Expresan que se debe seguir incrementando la capacitación a los profesores, que puedan incluso salir fuera de la ciudad a capacitarse, la existencia de un departamento de recursos humanos para que atienda las necesidades de los docentes y demás trabajadores de la institución y que el Ministerio disponga de más recursos para incentivos a los docentes en estudios de posgrado, viajes y otros estímulos.

En conclusión, los profesores manifiestan que el colegio trabaja por ofrecer un servicio de calidad, pero reconocen que un sistema de gestión de calidad facilita la consecución de los resultados esperados, por lo cual les parece pertinente implementarlo en la institución. También tienen claro que, dadas las exigencias de la labor de formar los educadores requieren atención, en la mayoría de los colegios las necesidades de los docentes no son atendidas, por lo que consideran importante la existencia de un departamento de recursos humanos.

En el grupo focal del colegio Metropolitano, respecto a la primera pregunta: Menciona tres ventajas y tres desventajas que percibas en la implementación del SGC, se obtuvieron las siguientes opiniones: Señalan como ventajas la organización de los procesos, hay registros y evidencia del proceso educativo, de los encuentros con los padres, del seguimiento de los estudiantes. Los procesos están conectados, se siguen los procedimientos, todo proceso tiene sus alcances, su entrada y salida, la realización de los planes de mejoramiento es efectiva porque todo está identificado, hay relación de la practica pedagógica con el horizonte institucional, el currículo está organizado lo que se programa se realiza.

Como desventajas expresaron el tecnicismo, mucho papeleo, en el afán por entregar documentos se desatiende lo pedagógico. La estructura del sistema requiere de un personal especializado, los docentes terminan haciendo cosas que no son parte de sus funciones, como jefe de infraestructura entre otros, los recursos que envía el estado tienen una destinación específica y el colegio no puede contratar, ni pagar dinero adicional a los docentes por otras tareas que realicen.

A la segunda pregunta, ¿Considera que la aplicación del SGC genera una carga adicional a su labor? ¿Sí o No?, ¿por qué? Los profesores contestaron Sí, porque se trabaja más tiempo para cumplir con los requerimientos y eso debería compensarse de alguna manera. Se debe responder

a agentes internos y externos, a los proyectos que exige el Ministerio, toca hacer muchas cosas y el tiempo no da, genera estrés el tener que diligenciar tanto documento. Uno de los docentes expresó que en algunas instituciones que no tienen SGC hacen evaluaciones, ajustes y seguimiento y se da la prestación de un servicio de calidad.

Con relación a la tercera pregunta, ¿Qué estrategias se podrían implementar en la institución para fortalecer el bienestar profesional y personal del docente? Los educadores manifestaron que se deben minimizar los formatos y modificar algunos, acercarlos más a la realidad de la institución, cuando hay reunión de padres no alcanza el tiempo para que firmen todos los documentos. Esta institución tiene jornada única, lo que hace la situación bastante compleja, hay días de sacrificio y el docente debe quedarse más de las horas debidas para cubrir las horas.

De las respuestas de los docentes se deduce que, aunque reconocen que el sistema organiza la institución, no es la única manera de lograrlo, porque otros colegios tienen buenos resultados y no tienen SGC y en cambio los profesores tienen mejor calidad de vida ya que aunque no tengan suficientes estímulos por lo menos están tranquilos, no sufren de estrés por la presión constante del cumplimiento de los requerimientos que exige el SGC.

Otra de las instituciones en las que se aplicaron los instrumentos, es en la Fundación Colegio Cristiano El Salvador. Los docentes de esta, dieron respuesta a la primera pregunta, manifestando que en su institución se desarrollan procesos de calidad. A pesar de que saben que es algo constante las directivas se esfuerzan por mejorar cada día, tanto así que actualmente están preparándose para un proceso de acreditación internacional. Resaltan que lo más importante, es ofrecer un servicio integral a los estudiantes, por lo que se procura la mejora continua.

En lo que respecta a la segunda pregunta planteada, los docentes manifestaron que no descartan por completo la posibilidad de acceder a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, pues a pesar de que esto les generaría más trabajo, también llevaría un control riguroso de todos los procesos que se realizan en la institución. También señalaron que sería ideal que este sistema se adecúe a las instituciones educativas, pues a pesar de las múltiples modificaciones y/o actualizaciones que se realizan, la visión industrial no se ha apartado de estos.

En cuanto a los aportes que pudieron hacer respondiendo a la tercera pregunta, piensan que para fortalecer el bienestar del docente se debe trabajar por la cualificación de su labor, es decir, apoyar económicamente los estudios de posgrado, así como incentivos que estimulen la satisfacción del mismo. Además, destacaron que el aumento del salario, contribuiría a dicho bienestar. Otro de los aspectos que fue sugerido, fueron las campañas de prevención que ayudan a que los docentes canalicen el estrés o puedan tener mayor control de sus emociones.

Con referencia a las instituciones que implementan Sistemas de Gestión de Calidad, se realizaron preguntas que estuvieran contextualizadas con la realidad de la institución, pero cuidando que respondieran a los objetivos planteados. Con base en esto, para dirigir dicha conversación se pidió a los docentes que compartieran las ventajas y desventajas que percibieran en el uso del SDGC en la educación. En lo que se refiere a las ventajas, los profesores manifestaron que dicho sistema permite tener mayor control de las actividades planeadas, motiva el control de cada procedimiento, obliga el proceso de evaluación constante y brinda cierto status a la institución, pues la certificación de calidad suele ser atrayente para los clientes. En determinado momento, el diálogo les permitió a algunas personas expresar que consideraban nulas las ventajas de este en el ámbito educativo. Por otro lado, en lo que concierne a las

desventajas, fueron compartidas opiniones que apuntaban al desgaste en el diligenciamiento de formatos, la poca libertad que sienten en la toma de decisiones y el estrés que genera en la realización de su labor, ya que demanda mucho tiempo que podría ser usado en actividades prioritarias como el acompañamiento, la planeación de clases, actividades de apoyo, entre otras.

Siguiendo con el hilo de la conversación, se aprovechó para preguntarles si consideraban que la aplicación del SDGC generaba una carga adicional para su labor, a lo cual respondieron afirmativamente *puesto que a pesar de que responde a las exigencias de la ley, la cantidad excesiva de formatos por diligenciar demanda mucho tiempo*. Además argumentaron que *la forma en cómo se percibe y transmite influye mucho*. Expresaron que la norma que rige estos procesos los lleva a tener que cumplir con más requisitos de los necesarios, haciendo que el tiempo se distribuya entre las múltiples responsabilidades que le son asignadas.

Por último, se acompañó la charla hasta llegar al aspecto común, referido a los aportes o sugerencias que deberían tener en cuenta para fortalecer el bienestar del docente. Las ideas fueron muy similares a lo expresado en las otras instituciones, ya que los educadores consideraron la cualificación propia como uno de los elementos más importantes, así como los incentivos periódicos. También, en este caso particular, se pidió mayor tiempo para la entrega de documentación que deben responder en el procedimiento académico y de convivencia.

4.2 Análisis de las opiniones expuestas en las entrevistas.

La entrevista constaba de tres preguntas relacionadas con el objeto de estudio, las cuales diferían de acuerdo a si la institución aplica o no Sistema de Gestión de Calidad.

La primera pregunta fue establecida en el guion de entrevista, con el objetivo de darle cumplimiento al tercer objetivo de la investigación. Se le pidió a los docentes que enumeraran al

menos tres ventajas y tres desventajas que percibieron en la implementación del SGC en la institución, los docentes del Colegio de María Auxiliadora, en el cual se obtuvo una muestra de doce profesores, señalaron que el SGC favorece la organización de la institución, control de los procesos, mejora continua, cumplimiento de lo planeado. Así mismo el colegio se destaca por su alta calidad, en los procesos, en la prestación del servicio lo que exige trabajo en equipo, tal como lo plantean Camisón, Cruz, y González (2006), exponiendo a la gestión de la calidad un conjunto de métodos que ayudan controlar las entradas y salidas de los procedimientos. Lo anterior se evidenció en la organización y dominio teórico que tienen los docentes frente a las caracterizaciones por las que responden en el desempeño de su labor diaria.

En cuanto a las desventajas, expresaron que el SGC genera estrés al docente ya que además de ejercer la labor en las aulas hay que diligenciar muchos formatos que requieren bastante tiempo y se le resta atención y tiempo al quehacer educativo. También limita la libertad para realizar trabajos en el aula. De lo anterior se concluyó que el SGC contribuye sin lugar a dudas a la organización y buen funcionamiento de la institución, pero también afecta negativamente a quienes realizan la prestación del servicio ya que les genera exceso de trabajo dadas las exigencias del modelo.

Con relación a esta misma pregunta, en la Institución Educativa Distrital Técnica Metropolitano de Barranquilla “Parque Educativo”, se tomó la opinión de 42 docentes, quienes también expresaron que las ventajas del modelo son: la organización de la institución, seguimiento y cumplimiento de los procesos, se sabe cómo se deben hacer las actividades y ha mejorado el rendimiento académico de los estudiantes. Lo que significa que en este aspecto coincidieron las opiniones, independientemente de que María Auxiliadora es un colegio de carácter privado y el Metropolitano, una institución pública.

En lo concerniente a las desventajas, también estuvieron de acuerdo con los docentes del María Auxiliadora, pues manifestaron que el sistema genera estrés a los docentes y directivos debido al exceso de trabajo por el diligenciamiento de muchos formatos y la presión constante ante el cumplimiento de los compromisos. Además, un grupo importante de docentes señaló que no está de acuerdo con la implementación del modelo, teniendo en cuenta que resta atención a las necesidades de infraestructura, herramientas y materiales para el trabajo pedagógico, así como también a las necesidades de los docentes.

Por otro lado, los docentes manifestaron que se hace una gran inversión en la certificación de dichos sistemas y al ser el Metropolitano una institución pública, sus recursos se limitan aún más, al priorizar el mantenimiento del mismo ante las herramientas para la calidad del proceso pedagógico.

Con respecto a la segunda pregunta, ¿Considera que el SGC genera una carga adicional a su labor? Si o No ¿por qué?, los docentes del colegio María Auxiliadora contestaron en su mayoría que Sí, solo tres respondieron No, lo que indica que el modelo constituye más trabajo para los docentes y justifican la respuesta expresando que el sistema implica muchos procesos y tiempo adicional al quehacer docente, se deben diligenciar muchos formatos, el trabajo se vuelve dispendioso y agotador para los educadores.

En el colegio Metropolitano el 81% de los docentes entrevistados contestaron que Sí y el 19% No. Nuevamente el sentir de los docentes con relación al exceso de trabajo que genera la implementación del SGC se pone en manifiesto y justifican la respuesta por las mismas razones que exponen los docentes del María Auxiliadora. Se evidencia claramente que la implementación del SGC ISO 9001 en estas instituciones produce una carga de trabajo adicional que afecta el bienestar de los docentes, tal como refirieron Carrasco y Bernal (2008) en el estudio realizado.

En este exponen que la labor del docente produce en algunos de ellos desánimo y agotamiento, mientras que en otros se evidencia la motivación y la ilusión, por lo que afirman la relación directa entre buenas prácticas y bienestar docente.

Con relación a la tercera pregunta, ¿Qué estrategias se podrían implementar en la institución para fortalecer el bienestar profesional y personal del docente?, en el colegio María Auxiliadora los docentes entrevistados consideraron que se les debe brindar capacitación referente a la educación, elaboración de planes de área, planeadores, organizar espacios de recreación, esparcimiento, actividades grupales para fortalecer las relaciones interpersonales. Apoyar la investigación y el desarrollo de proyectos pedagógicos, pudiendo el docente realizarlo como parte de su asignación académica, dar más tiempo para la entrega de los compromisos, evitar que coincidan varias responsabilidades.

En el Metropolitano los docentes manifestaron que es necesario estudiar la pertinencia de ciertos formatos y procesos para reducir la cantidad de estos y sean entonces menos los documentos que se deban diligenciar. Hacer un buen programa de capacitación o formación docente, brindar más herramientas didácticas y tecnológicas para el trabajo con los estudiantes y mejorar las condiciones de las aulas, crear un proyecto o departamento de bienestar laboral para que organice y realice actividades para el fortalecimiento espiritual, esparcimiento e integración, reconocimiento y estímulo de los docentes.

Se concluye que en ambas instituciones los docentes piden formación de calidad relacionada con el quehacer educativo, que se reduzca la cantidad de formatos que deben diligenciar y que exista interés por sus necesidades a través de la creación de un proyecto de bienestar docente. En

particular en el Metropolitano expresan la necesidad de herramientas tecnológicas y mejoramiento de las condiciones de las aulas ya que como institución pública sus recursos son limitados.

De igual manera, se aplicó este instrumento en las instituciones que no cuentan con Sistemas de Gestión de Calidad. Así se pudo conocer de manera más general, la percepción de los docentes sobre el tema.

La primera pregunta “¿Considera que la institución en que labora desarrolla procesos de calidad? ¿Por qué?”, permitiría dar cuenta de cómo la escuela se esfuerza por ejecutar cada proceso con calidad. A esto, los docentes del colegio El Salvador respondieron que sí en su totalidad, teniendo en cuenta que constantemente trabaja por la mejora continua a través de la evaluación institucional. Además de la capacitación constante que se ofrece a ellos y a los estudiantes. Así mismo afirman que el hecho de estar participando en un proceso de acreditación internacional, es una prueba fehaciente de la calidad que procura mantener la institución, involucrando a la comunidad educativa en su totalidad.

En lo que concierne a la Institución Educativa Distrital Miguel Ángel Builes, la mayor parte de los docentes también afirmó participar de procesos de calidad, pues a través del plan de mejoramiento institucional, el equipo de gestión y además el programa PTA ha fortalecido este ámbito. También se garantiza la capacitación constante de los docentes, lo que les permite cualificar su práctica pedagógica. Además, resaltan la labor que realiza la rectora como líder de la institución, quien se caracteriza por gestionar y administrar los recursos de forma conveniente para la comunidad educativa.

Para continuar indagando acerca del tema, la segunda inquietud planteada, se realizó con el objetivo de conocer qué pensaban los docentes que no manejan SDGC en sus instituciones, dado esto, se redactó el interrogante “¿Considera usted pertinente la aplicación de un SGC en la institución? Justifique su respuesta.” Ante esta, se consignaron las siguientes respuestas. En el colegio El Salvador, solo un docente manifestó que no lo consideraba necesario, pues “nuestra institución funciona bien, los docentes estamos motivados y toda está bajo control.” Los demás colegas evidenciaron su inquietud afirmando que la implementación de este sistema sería provechosa para documentar de forma más estricta todo lo que se realiza en la institución. Les permitiría llevar un mejor control y garantizaría la prestación de un servicio de calidad respaldado por una certificación de la entidad externa.

Del mismo modo, el equipo docente del colegio Miguel Ángel Builes, expresó que sería adecuada la implementación del sistema, ya que a pesar de que consideran que se llevan a cabo procesos de calidad en la institución, la existencia de este ejerce más presión y obliga al docente a registrar su práctica pedagógica, lo cual también contribuye en la evaluación institucional. No obstante, resaltan que lo ideal sería que dicho SDGC, sea dirigido bajo los lineamientos de la educación, pues estos tienden a industrializar aspectos que no son coherentes con el ámbito educativo. Una minoría resalta que no es necesario, ya que la guía de autoevaluación establece criterios claros para la autoevaluación institucional y por ende, la mejora continua.

Por último, la tercera pregunta fue realizada en las cuatro instituciones, pues se trata de evidenciar cómo los docentes creen que su bienestar puede ser fortalecido independientemente del lugar en el que estén laborando, razón por la que se preguntó “¿Qué estrategias se podrían implementar en la institución para fortalecer el bienestar profesional y personal del docente?”

Tal como se pensaba, este interrogante, tuvo respuestas comunes en ambas instituciones, las cuales enumeran los siguientes aspectos como los más relevantes.

Las capacitaciones permanentes que fortalezcan su plan de formación, incentivos y/o estímulos de tipo monetario y educativo a través de becas para estudios de posgrado. Las características allí expresadas son expuestas por Palomera, Fernández – Berrocal y Brackett (2008), pues tal como se expuso en el marco teórico, estos investigadores señalan la importancia de la formación continua de los educadores, puesto que dicha cualificación influye de forma positiva en el desarrollo de su bienestar y rendimiento en el trabajo.

De igual manera, mencionaron los espacios de recreación, que puedan incluir a su familia, pues manifiestan que la profesión obliga a distanciarse un poco de esta para poder responder a las necesidades de los demás, canalización del estrés y todo lo que pueda estimularse mediante un programa de promoción y prevención, sería beneficioso para toda la comunidad educativa. Otro aspecto mencionado de forma reiterativa fue el aumento salarial y la existencia de un buzón de sugerencias en el que el docente pueda expresar con plena libertad opiniones acerca de la institución en general, sin temor a ser removidos de su cargo (en el caso de las instituciones privadas), lo cual concierne también a una debilidad repetitiva, los medios o canales de comunicación usados en los colegios, para mantener informada a la comunidad educativa.

4.3 Análisis de factores de bienestar determinados en las encuestas.

Las encuestas fueron realizadas con la intención de conocer la percepción de los maestros acerca de diferentes aspectos relacionados con la Institución que permitieran analizar el funcionamiento de la organización, la relación que existía con el bienestar docente, las posibles decisiones de mejora que se pueden sugerir. Se aplicaron dos tipos de encuestas con 39 ítems,

divididos en 7 factores que permiten evidenciar los aspectos de bienestar y calidad de vida que ofrecen las instituciones.

4.3.1 Factor motivaciones.

En este factor se evalúan los elementos que impulsan al docente a mejorar sus prácticas profesionales, tomando como base el reconocimiento, privilegios o estímulos que recibe por parte de la institución para cualificar su labor diaria.

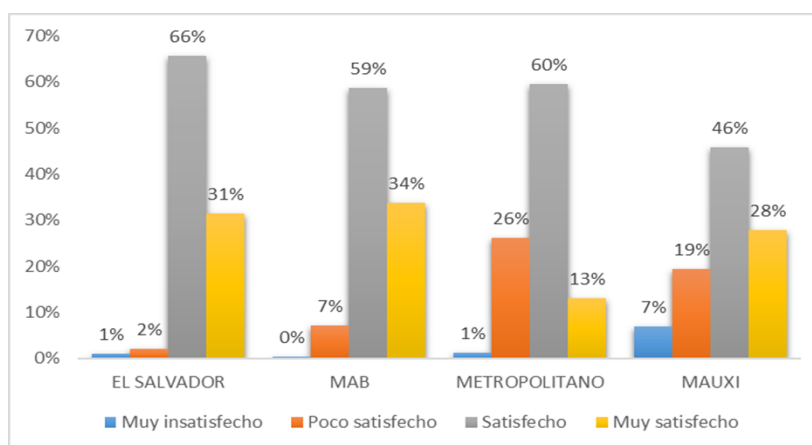


Figura 1 Análisis del factor motivación en las cuatro instituciones. Fuente propia.

Teniendo en cuenta los resultados de las 4 instituciones, se puede afirmar que el colegio en el que los docentes se encuentran más motivados es la Fundación Colegio Cristiano El Salvador, pues el 66% manifiesta estar satisfecho y el 31% muy satisfecho. Tan solo el 2% poco satisfecho y el 1% muy insatisfecho, lo cual puede obedecer a situaciones particulares, ya que la mayoría del personal, lo concibe de forma opuesta. Seguidamente, en la I. E. D. Miguel Ángel Builes, el 59% se encuentra satisfecho y el 34% muy satisfecho. Únicamente el 7% de los docentes expresa estar poco satisfecho.

En cuanto a las escuelas que cuentan con SDGC, se evidencia en el caso del Metropolitano, que el 60% está satisfecho y el 13% muy satisfecho, más el porcentaje de población poco

satisfecha asciende al 26% y un 1%, se ubica como muy insatisfecho. En el caso del Colegio de María Auxiliadora, el 46% manifiesta estar satisfecho, el 28% expone estar muy satisfecho, pero el 19% se encuentra poco satisfecho mientras que el 7% está muy insatisfecho. De lo anterior, se puede deducir que la motivación se evidencia con mayor porcentaje en las instituciones que no cuentan con un Sistema de Gestión de calidad, ya que las que sí lo tienen, manejan un grado de uniformidad en sus porcentajes. Lo anterior, es congruente el estudio realizado por De Pablos, J., Colás Bravo, P., & González, M. (2011), ya que en este afirman que la motivación externa e interna orienta la innovación y/o realización de buenas prácticas por parte de los docentes dentro y fuera del aula de clases.

A continuación, se describirán cada uno de los ítems que hacían parte de esta sub-escala.

1. Respecto al reconocimiento profesional que se me da en la institución me siento

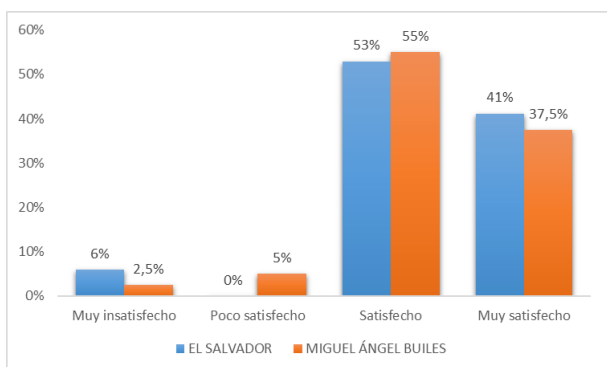


Figura 3 Análisis del reconocimiento profesional en colegios sin SDGC. Fuente propia

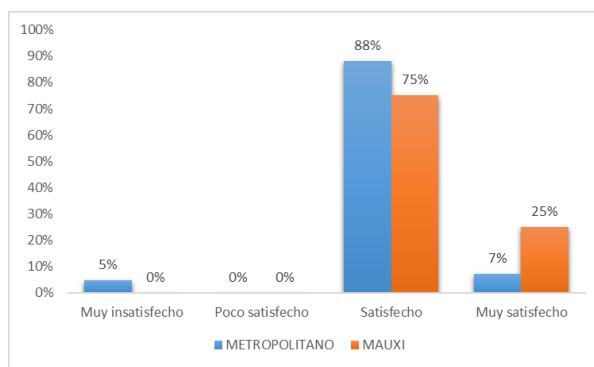


Figura 2 Análisis del reconocimiento profesional en colegios con SDGC. Fuente propia

En las gráficas se logra observar que en los colegios que cuentan con Sistema de Gestión de Calidad, la mayor parte de docentes manifiesta estar satisfechos con el reconocimiento profesional que se le da en la institución. En el colegio Metropolitano, el 88% se encuentra satisfecho, al igual que el 75% de los profesores del Mauxi, mientras que el 7% y 25%

respectivamente se ubican en la escala de Muy satisfecho. Tan solo el 5% del cuerpo docente del Metropolitano, se encuentra Muy insatisfecho con dicho elemento.

Por otro lado, en lo concerniente a las instituciones que no cuentan con SDGC, la división se evidencia un poco más uniforme. En la fundación colegio cristiano El Salvador, el 6% se ubica en la valoración de Muy insatisfecho, el 53% está satisfecho y el 41% Muy satisfecho. En cuanto al Miguel Ángel Builes, el 2,5% está muy insatisfecho, el 5% poco satisfecho, el 55% satisfecho y el 37,5% muy satisfecho.

De forma general, se puede afirmar que la mayoría del profesorado, se encuentra satisfecho con el reconocimiento profesional que se le da en las instituciones, no obstante, sigue siendo un poco más evidente en las instituciones que no cuentan con SDGC. Esto se deduce a partir de la distribución de los porcentajes que se da entre las dimensiones, satisfecho y muy satisfecho.

2. Respecto a cómo se desarrollan los procesos con el SGC de la institución me siento vs. Respecto a cómo se desarrollan los procesos de la institución me siento

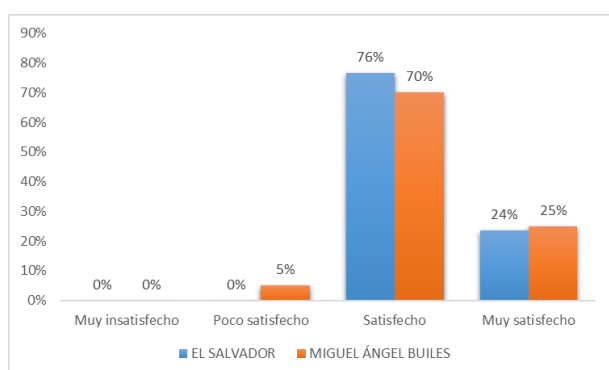


Figura 4 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al desarrollo de los procesos en colegios sin SDGC. Fuente propia.

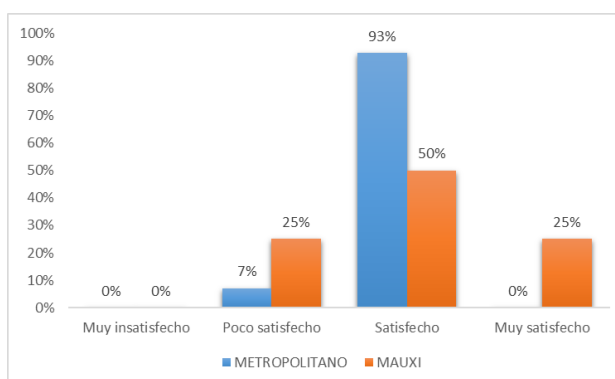


Figura 5 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al desarrollo de los procesos en colegios con SDGC. Fuente propia.

En este ítem, se evidencia la diferencia en la enunciación, ya que era necesaria la adecuación debido a las condiciones de cada institución. A partir de los resultados de la encuesta se evidencian altos porcentajes de satisfacción en las instituciones El Salvador y Miguel Ángel Builes, con 76% y 70% respectivamente. En lo concerniente a la valoración de muy satisfechos, los porcentajes son de 24% y 25%. Solamente el 5% de los docentes del MAB, se encuentran poco satisfechos. En general, la institución en la que sus educadores manifiestan mayor satisfacción en la forma en como desarrollan los procesos en la institución, es el colegio público Metropolitano, el cual cuenta con SDGC. El 93% argumenta estar Satisfecho con la gestión del mismo, mientras que el 7% está poco satisfecho. En el colegio Mauxi, la distribución se dio de la siguiente manera, el 50% se encuentra satisfecho, el porcentaje restante se ubica en las valoraciones de Muy satisfecho y Poco Satisfecho con 25% cada uno.

3. Satisfacción de los docentes frente a la planeación y organización de actividades institucionales:

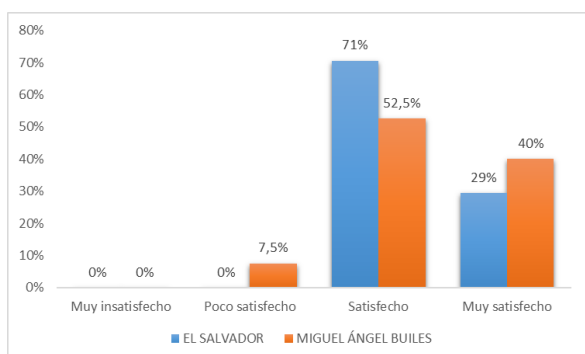


Figura 6 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la planeación y organización de actividades institucionales en colegios sin SDGC. Fuente propia.

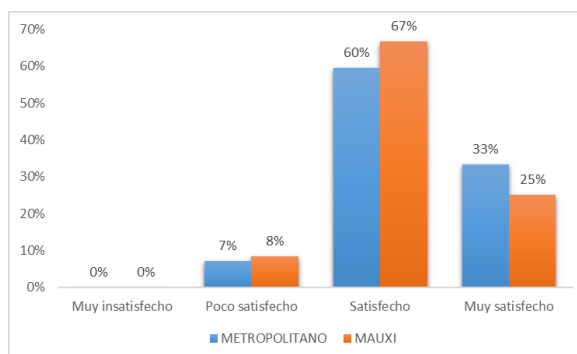


Figura 7 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la planeación y organización de actividades institucionales en colegios con SDGC. Fuente propia.

La organización de una institución es uno de los factores más importantes en la práctica docente, por esta razón, se consideró uno de los ítems imprescindibles. Se denota en los resultados, que las cuatro instituciones obtienen porcentajes favorables, ubicándose en el primer

lugar el colegio El Salvador con el 71% de su personal satisfecho y el restante de 29% muy satisfecho. En segundo lugar, el Metropolitano, en el que el 60% de su cuerpo docente manifestó estar satisfecho, el 33% muy satisfecho y el 7,5% poco satisfecho. En tercer lugar, en la institución Miguel Ángel Builes, los porcentajes se distribuyeron de la siguiente manera, 52,5% satisfecho, 40% muy satisfecho y el 8% poco satisfecho. Por último, en el Mauxi se observa el 67% satisfecho, el 25% muy satisfecho, y el 8% poco satisfecho. De lo anterior se afirma que la institución que cuenta con más fortalezas en este aspecto, es el colegio privado que no tiene SDGC.

4. Ante la ayuda que recibo de la institución para mantener organizados cada uno de los procesos correspondientes a mi labor, me siento

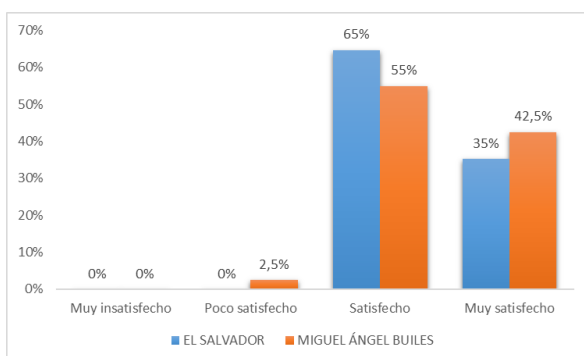


Figura 8 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la ayuda que les ofrecen los colegios sin SDGC. Fuente propia.

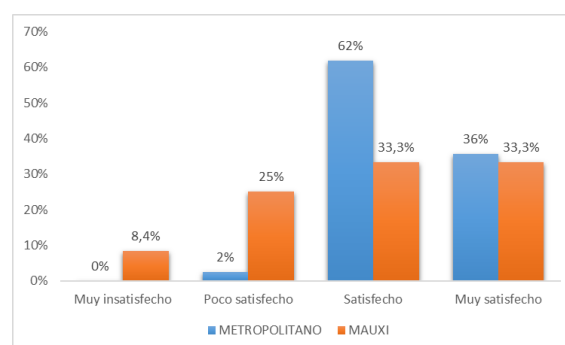


Figura 9 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la ayuda que les ofrecen los colegios con SDGC. Fuente propia

Con respecto al ítem que evalúa la ayuda que reciben los docentes de parte de la institución para organizar su labor de manera eficiente, se evidencia que el mayor porcentaje se da en el colegio El Salvador, en el que el 65% de sus docentes se encuentran satisfechos y el 35% restante muy satisfechos. Seguido de ello, en el colegio metropolitano, el 62% del personal está satisfecho, el 36% muy satisfecho y solo un mínimo del 2% se halla poco satisfecho. En tercer

lugar, en el colegio Miguel Ángel Builes, también se nota satisfacción en el 55% del personal, el 42,5% muy satisfecho y solo el 2,5% se ubica poco satisfecho. Por último, en el Mauxi, se da una distribución heterogénea, las valoraciones de satisfecho y muy satisfecho igualan un 33,3%, el 25% poco satisfecho y un porcentaje del 8,4% está muy insatisfecho. Este tipo de análisis, permiten conocer lo que De Pablos, González y González, (2008) enuncian como motivación interna y externa.

5. Respecto a los beneficios que me ofrece el SGC en mi trabajo me siento vs. Respecto a los beneficios que me ofrecen los procesos y procedimientos actuales en mi trabajo me siento

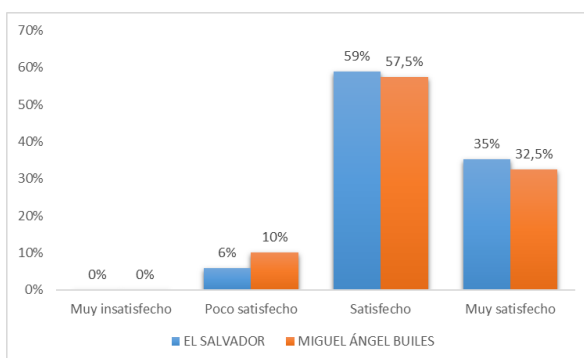


Figura 10 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto a los beneficios que le ofrecen los colegios sin SDGC. Fuente propia.

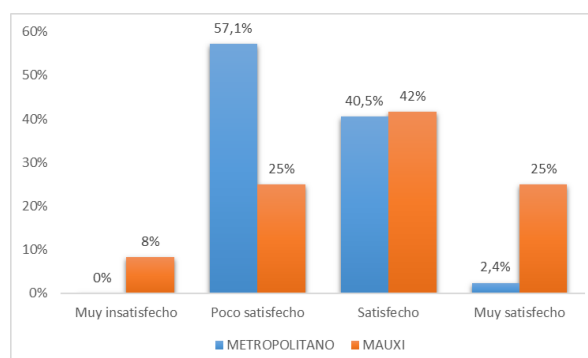


Figura 11 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a los beneficios que le ofrece el SDGC en su trabajo. Fuente propia.

Como se aprecia en el enunciado, este ítem permite reconocer los beneficios que los docentes tienen en el ejercicio de su labor, de acuerdo con los criterios que rigen a las instituciones con o sin SDGC. En la valoración de los muy insatisfechos, se observa el 8% de la población del Mauxi. En lo concerniente a los pocos satisfechos, encabeza los resultados el colegio Metropolitano con un 57,1% del personal, seguido del Mauxi con un 25%, Miguel Ángel Builes con 10% y por último, un 6% correspondiente al Salvador. En el criterio en el que se ubican los

satisfechos, El salvador y Miguel Ángel Builes, obtuvieron un porcentaje cercano con 59% y 57,5% respectivamente. En continuidad con lo planteado, en el Mauxi se señala el 42% del cuerpo docente, mientras que en el colegio Metropolitano aparece el 40,5% Para culminar, en el criterio de los muy satisfechos, nuevamente se observa una similitud entre las instituciones que no implementan SDGC, El Salvador con 35% y Miguel Ángel Builes con 32,5%, el Mauxi manifiesta el 25% y el Metropolitano el 2,4%

En este ítem se resalta la puntuación que obtuvo la institución pública con SDGC, en la que más de la mitad del personal se ve reflejado en bajas valoraciones.

6. De cara a los beneficios y/o privilegios materiales que me ofrece el SGC estoy vs. De cara a los beneficios y/o privilegios materiales que me ofrece la institución estoy:

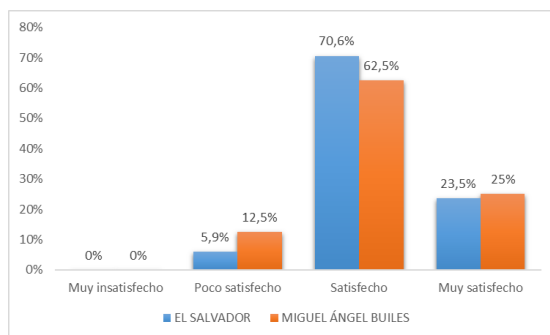


Figura 12 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente a los beneficios que le ofrecen las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

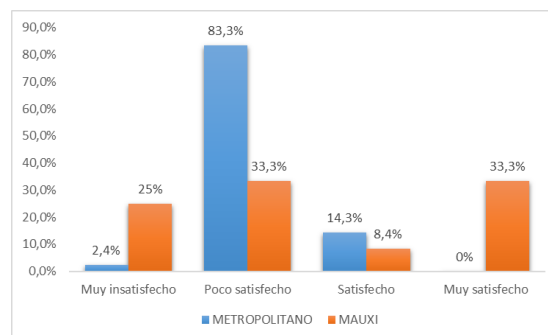


Figura 13 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente a los beneficios que le ofrecen el SDGC. Fuente propia.

En este último ítem del factor de motivaciones, los docentes debían expresar cómo se sienten frente a los privilegios o beneficios materiales que les ofrece la institución en la que laboran. Se puede afirmar que, los docentes con mayor agrado son los del colegio el Salvador, pues los resultados mostraron que el 70,6% se encuentra satisfecho, el 23,5% muy satisfecho y solo el 5,9% está poco satisfecho. En segundo lugar, el colegio Miguel Ángel Builes, dio cuenta de un

62,5% de sus empleados satisfechos, un 25% muy satisfechos y el 12,5% restante, poco satisfechos. En tercer lugar, en el colegio de María Auxiliadora, los resultados se distribuyeron entre los cuatro criterios de la siguiente manera, poco y muy satisfecho, tienen una valoración de 33,3% cada uno. El 25% está muy insatisfecho y el 8,4% está satisfecho. En el cuarto lugar ocupado por el colegio Metropolitano, es muy notorio el grado de insatisfacción, ya que el 83,3% de los docentes manifestó estar poco satisfechos con los beneficios que le ofrece la implementación de dicho sistema. La población restante distribuye en 14,3% satisfecho y un 2,4% muy insatisfecho.

4.3.2 Factor emociones.

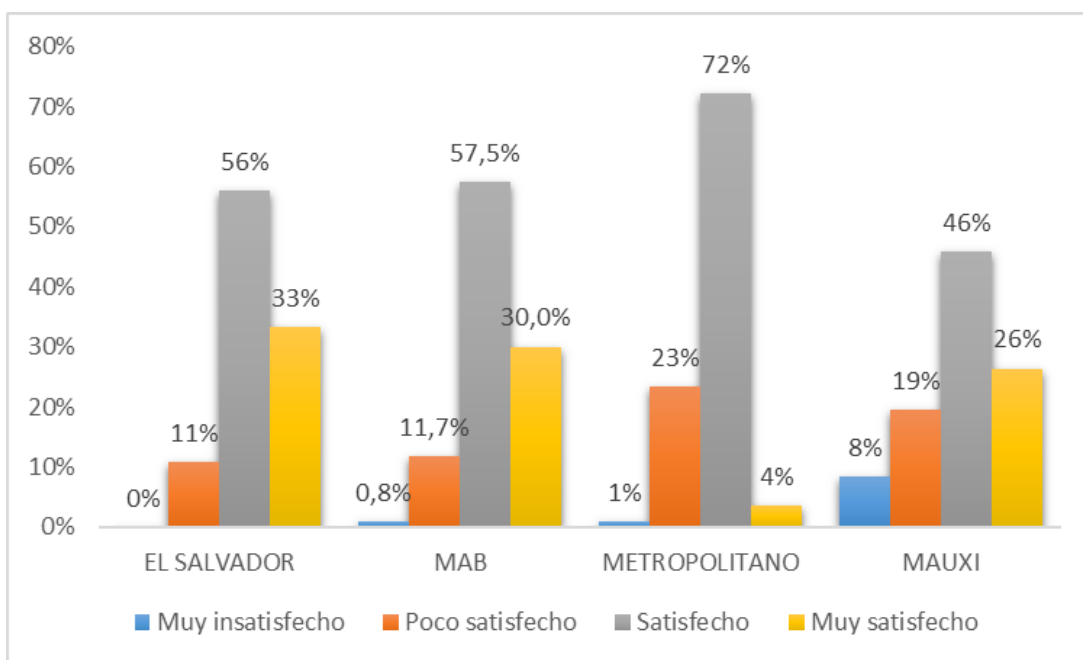


Figura 14 Análisis del factor emociones en las cuatro instituciones. Fuente propia.

En este segundo factor de la encuesta también se incluyeron 6 ítems, a través de los cuales se pretendió identificar la importancia e incidencia de las emociones en la labor diaria del docente, pues así como lo resaltan De Pablos, Colás y González (2011) las emociones tienen una

asociación con el bienestar y el malestar, como sentimientos a partir de procesos evaluativos o el deseo de la consecución de una meta.

Al analizar los resultados, se evidenciaron grados de insatisfacción en el cuerpo docente, distribuidos de la siguiente manera, en la I. E. D. Miguel Ángel Builes, el 0,8%, el 1% en el colegio Metropolitano y el 8% en el colegio de María Auxiliadora. En la escala valorativa del poco satisfecho, el 11% se da en el colegio cristiano El Salvador, el 11,7% en el Miguel Ángel Builes, el 23% en el colegio Metropolitano y el 19% en el Mauxi. En relación con lo positivo, que se evaluó a partir de la marcación Satisfecho el Metropolitano encabeza los resultados con 72%, seguidos del MAB y El Salvador 57,5% y 56% respectivamente, por último se ubicó el María Auxiliadora con un porcentaje de 46%. El más alto grado, se identificó con la nominalización Muy Satisfecho, la cual se dio en 33%, 30%, 4% y 26%, correspondientes a El Salvador, MAB, Metropolitano y Mauxi en el orden mencionados.

Por lo anterior, se puede afirmar que el ámbito emocional, fue mejor valorado en la Fundación Colegio Cristiano El Salvador, ya que sumando los porcentajes del Satisfecho y Muy Satisfecho, se evidencia el 89% de la población.

A continuación, se presenta el análisis discriminado de cada ítem.

7. Frente a la motivación laboral promovida por la institución, a través de actividades recreativas de integración organizadas estoy

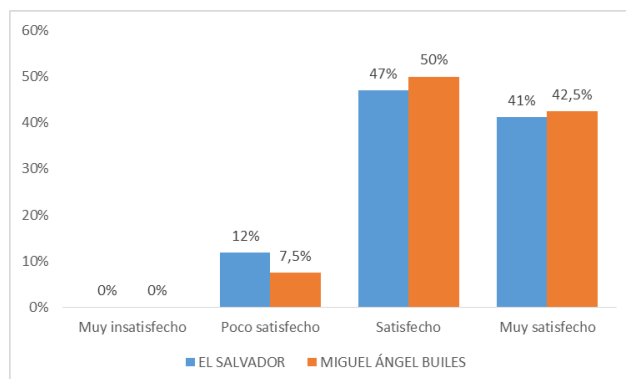


Figura 15 Análisis de la motivación laboral promovida por la institución en colegios sin SDGC. Fuente propia.

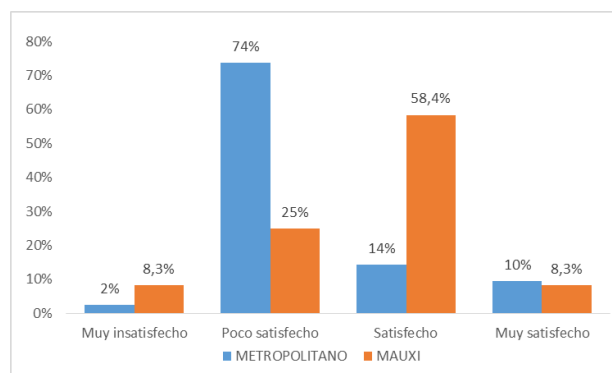


Figura 16 Análisis de la motivación laboral promovida por la institución en colegios con SDGC. Fuente propia.

La motivación laboral puede promoverse de varias maneras, en este ítem, se evalúan las actividades recreativas que la institución realiza para fortalecer la integración y por ende el bienestar de los docentes. Los porcentajes indican que el 2% del Metropolitano y el 8,3% del Mauxi, se encuentran muy insatisfechos. En Poco Satisfecho se halla el 74% de los docentes del colegio Metropolitano, seguidos del 25% del Mauxi, 12% de El Salvador y 7,5% del MAB. La satisfacción de los empleados, se observa distribuida así, 58,4% en el Mauxi, 50% en el MAB, 47% de El Salvador y 14% en el Metropolitano. Por último, los muy satisfechos son similares en las instituciones que no cuentan con SDGC, 42,5% y 41% para el Miguel Ángel Builes y El Salvador respectivamente. Las que sí lo implementan obtuvieron un porcentaje del 10% en el Metropolitano y 8,3% en el Mauxi. De este elemento, se puede deducir que la escuela que más se esfuerza por mantener a sus docentes integrados es la I. E. D. Miguel Ángel Builes, de carácter público que no maneja SDGC.

8. Satisfacción por el cumplimiento de las exigencias de las instituciones:

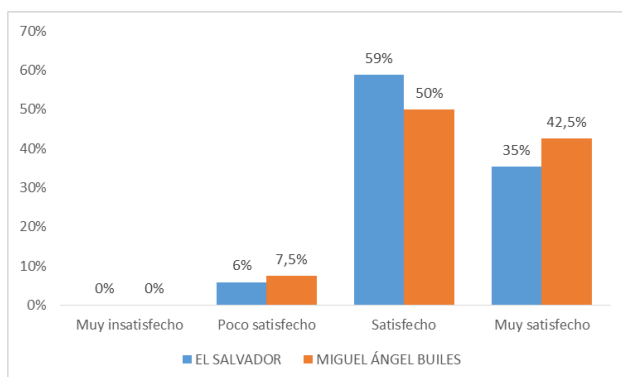


Figura 17 Análisis de la satisfacción el cumplimiento de las exigencias de las instituciones sin SDGC. Fuente propia

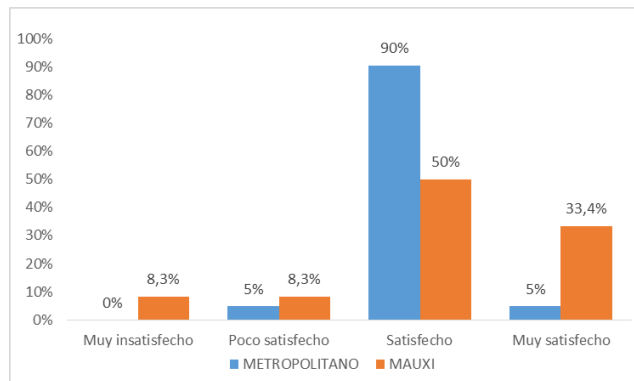


Figura 18 Análisis de la satisfacción el cumplimiento de las exigencias de las instituciones con SDGC. Fuente propia

Los docentes en este ítem dieron a conocer su percepción acerca de cómo se sienten frente a las responsabilidades que tienen en sus instituciones, a sabiendas de que estas varían gracias a las exigencias del SDGC.

El 95% de los docentes del colegio Metropolitano, manifestó estar a gusto con ello, pues el 90% está satisfecho y el 5% muy satisfecho. El 5% restante se ubicó en el criterio poco satisfecho. Muy similar al colegio El Salvador, en el que los porcentajes de 59% y 35% corresponde a la valoración de satisfecho y muy satisfecho, tan solo el 6% se halló poco satisfecho. Seguido a estos, la MAB, tiene satisfecho al 50% de su personal, muy satisfecho al 42,5%, mientras que el 7,5% está poco satisfecho. En un último lugar, se ubicó al Mauxi, en el cual el 50% de los educadores afirmó estar satisfecho, el 33,4% muy satisfecho y los numerales poco satisfecho y muy insatisfecho igualan en porcentajes de 8,3%

De acuerdo con lo expuesto, serían los docentes de la institución pública con SDGC, quienes manifestaron estar más satisfechos frente a su deber de cumplir con las exigencias del SDGC.

9. Ante el trato y la calidad humana expresada en la ayuda y acercamiento de mis compañeros para fortalecer mi desempeño laboral me siento

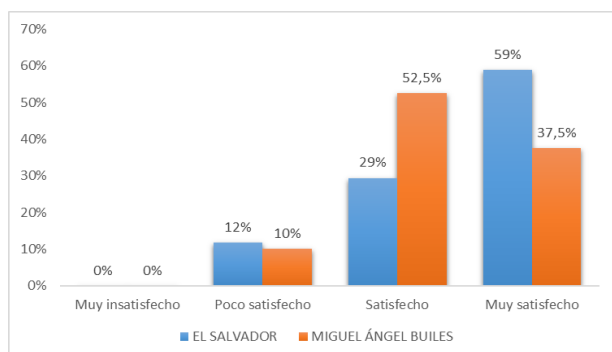


Figura 19 Análisis de la calidad humana expresada entre compañeros que laboran en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

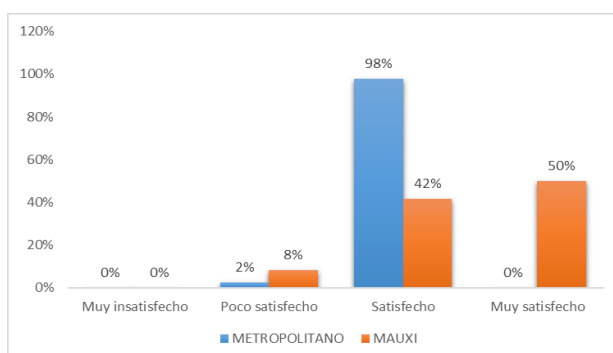


Figura 20 Análisis de la calidad humana expresada entre compañeros que laboran en instituciones con SDGC. Fuente propia.

Otro de los elementos considerado importante para mantener el bienestar en cualquier ámbito laboral, son las relaciones interpersonales, ya que estas hacen que el ser humano como ser social, se sienta a gusto con lo que realiza. En este caso, se indagó sobre cómo se vivía esta situación en las cuatro instituciones. Ninguna marca porcentajes en la valoración Muy Insatisfecho. En el Poco Satisfecho, se evidencia el 12% de El Salvador, 10% del MAB, 8% en el MAUXI y 2% en el Metropolitano. Al medir lo positivo, se encontraron satisfechos el 98% de los docentes del Metropolitano, 52,5% del MAB, 42% del MAUXI y 29% de El Salvador. De este, también es visible que el 59% se denominó muy satisfecho, al igual que el 50% del María Auxiliadora y el 37,5% del MAB. Indiscutiblemente en este aspecto, el colegio público con SDGC fue el que más resaltó.

10. Manejo del estrés causado por cumplir con los requerimientos de las instituciones con o sin SDGC:

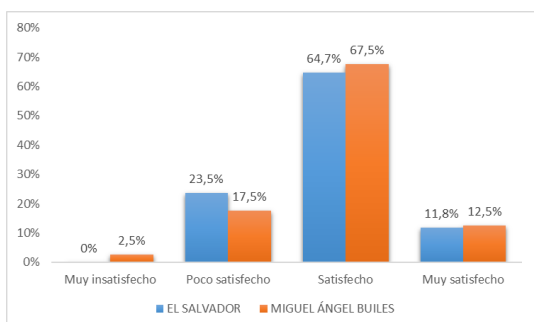


Figura 21 Análisis del manejo del estrés de los docentes, frente a los procesos de las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

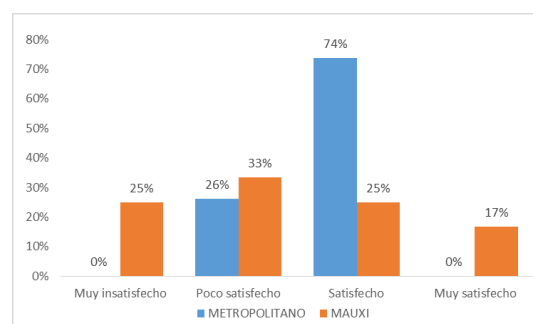


Figura 22 Análisis del manejo del estrés de los docentes, frente a los procesos de las instituciones con SDGC. Fuente propia.

Con la intención de medir el manejo que los docentes le dan al estrés que les demanda cumplir con los requerimientos de la institución, se creó este ítem, que resultó con los siguientes porcentajes. Se encontraron muy insatisfechos el 2,5% del MAB junto al 25% del Mauxi. Mientras tanto, en lo que concierne a los pocos satisfechos, se observaron puntuaciones de 17,5%, 23,5%, 26% y 33% para el Salvador, MAB, Metropolitano y Mauxi respectivamente. En el criterio de evaluación Satisfecho, resaltó el colegio Metropolitano con un porcentaje de 74%, seguido del MAB con 67,5% y El Salvador con 64,7%, finalmente, el colegio de Mauxi se ubica en un 25%. En el rango de la escala valorativa correspondiente a los muy satisfechos, el Mauxi expuso un 17%, el MAB 12,5% y Salvador un 11,8%

Del anterior análisis es acertado afirmar que los docentes que se encontraron más satisfechos con el manejo del estrés frente a los requerimientos de la institución, son quienes laboran en el MAB, pues al sumar las valoraciones positivas, equivalen al 80% del personal evaluado, cabe resaltar que esta es una institución distrital que no cuenta con SDGC.

11. Con relación al clima laboral generado por las actitudes y comentarios de mis compañeros me siento

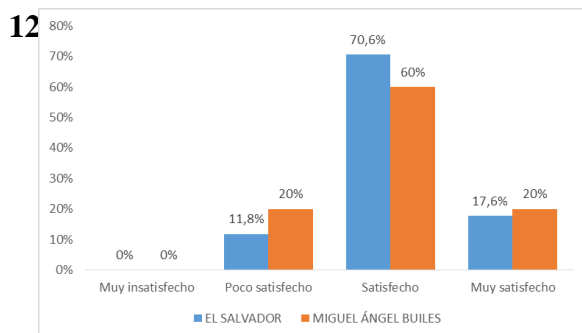


Figura 23 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al clima laboral entre compañeros en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

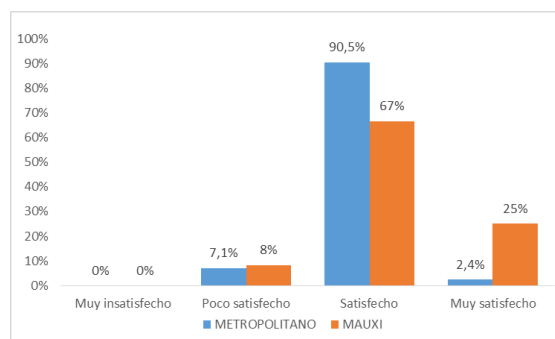


Figura 24 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al clima laboral entre compañeros en instituciones con SDGC. Fuente propia.

A pesar de que cada persona es responsable de su labor, el clima laboral suele ser un aspecto importante en el bienestar emocional, teniendo en cuenta que tal como lo afirma Davis (1981) el clima laboral influye en la motivación y satisfacción que tengan los empleados en su trabajo, por tal razón, los empleadores deben procurar que este sea agradable para obtener buenos resultados.

Con base en lo anterior, este criterio fue valorado por los docentes de las cuatro instituciones, obteniendo los siguientes resultados. En la Fundación Colegio Cristiano El Salvador, el 11,8% está poco satisfecho, el 70,6% está satisfecho, mientras que el 17,6% restante se encontró muy satisfecho. Del mismo modo se evidenciaron los porcentajes obtenidos en la MAB, en la que el 20% del cuerpo docente está poco satisfecho, el 60% está satisfecho y el otro 20% está muy satisfecho. En lo respectivo a las instituciones que cuentan con SDGC, el colegio Metropolitano da cuenta del 7,1% de su personal docente poco satisfecho, el 90,5% está satisfecho con el clima laboral que se siente entre ellos, mientras que el 2,4% está muy satisfecho. Por último, el colegio de Mauxi, escuela privada, expuso que el 8% de sus profesores se siente poco satisfecho, el 67% está satisfecho y el 25% muy satisfecho.

De lo descrito previamente, es adecuado afirmar que el mayor grado de satisfacción en lo que implica al clima laboral, se evidenció en las instituciones que cuentan con un SDGC, pues los grados de satisfacción suman 92,9% y 92% en el Metropolitano y Mauxi respectivamente.

13. Por los aportes que el SGC realiza a mi labor docente me encuentro vs. por los aportes que la institución realiza a mi labor docente me encuentro:

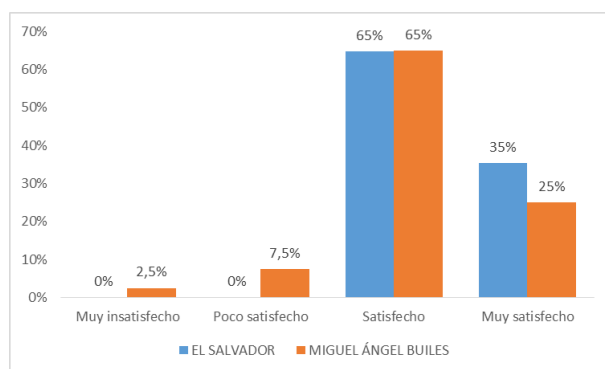


Figura 25 Análisis de la satisfacción que siente el docente por los aportes que le brindan las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

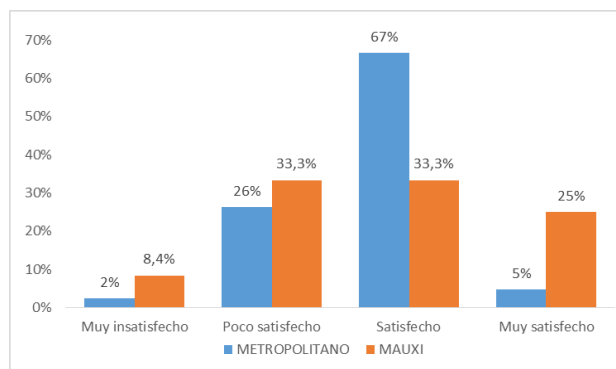


Figura 26 Análisis de la satisfacción que siente el docente por los aportes que le brindan las instituciones con SDGC. Fuente propia.

Los aportes que la institución hace al maestro para que este se desempeñe de la mejor manera posible, fueron medidos a través de este ítem. El colegio El Salvador, tuvo los más altos grados de satisfacción, pues el 65% de los docentes se encuentra satisfecho y el 35% restante muy satisfecho. En segundo lugar, en el MAB, el 2,5% del personal está muy insatisfecho, el 7,5% poco satisfecho. El porcentaje restante se divide en 65% satisfecho y 25% muy satisfecho. En tercer lugar, el colegio Metropolitano con un porcentaje de insatisfacción del 2%, poca satisfacción los 26%, satisfechos en un 67% y muy satisfechos el 5%. En lo que respecta al Mauxi, la insatisfacción se evidenció en un 8,4%, los pocos satisfechos y satisfechos igualaron en un porcentaje del 33,3% y muy satisfechos con el 25%.

Nuevamente en este ítem se reconoce mayor grado de satisfacción en las escuelas tanto públicas como privadas, pero no que implementan SDGC.

4.3.3 Factor competencias.

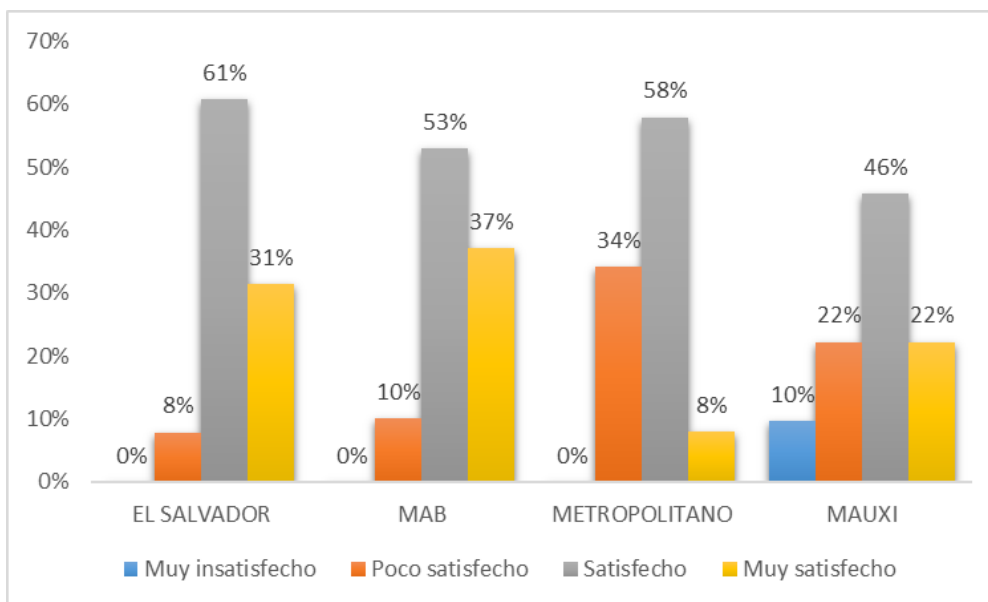


Figura 27 Análisis del factor competencias en las cuatro instituciones. Fuente propia.

Las competencias son definidas como las habilidades y destrezas que contribuyen a la realización de acciones determinadas para conseguir fines deseados (Colás, 2005) se consideraron pertinentes en esta investigación, teniendo en cuenta que el bienestar subjetivo está asociado con la habilidad para desarrollar métodos propios que ayuden a alcanzar las metas trazadas De Pablos, Colás, y González, (2011), es decir, una persona que se considera competente, podrá realizar su labor con mayor entusiasmo y satisfacción. Por lo anterior, las instituciones deberían promover la constante actualización del profesorado, ya que esto resultaría benéfico para ambas partes.

Al observar los resultados se evidenció que El Salvador obtuvo un 8% en los pocos satisfechos, 61% de satisfacción y 31% de mucha satisfacción. En el MAB, se observó un 10% del personal docente poco satisfecho, frente a un 53% de satisfacción y el 37% manifestó estar muy satisfecho. Las instituciones que aplican SDGC en su funcionamiento, alcanzaron los siguientes resultados, en el colegio Metropolitano, el 34% de los docentes están poco satisfechos, el 58% están satisfechos y el 8% restante muy satisfechos. Por último, en el colegio de Mauxi se observó que el 10% está muy insatisfecho, el 22% poco satisfecho, el porcentaje restante se dividió en 46% de satisfacción y el 22% muy satisfechos.

14. Respecto al nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con mis funciones, me siento

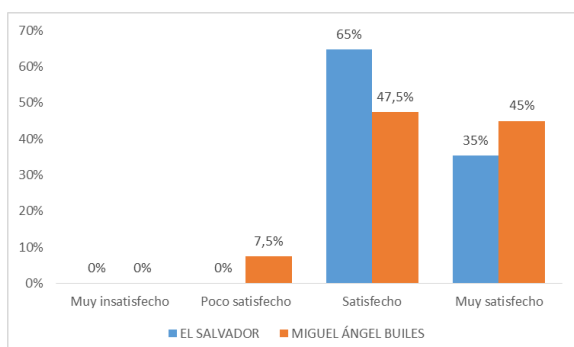


Figura 28 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al nivel de trabajo exigido por sus superiores en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

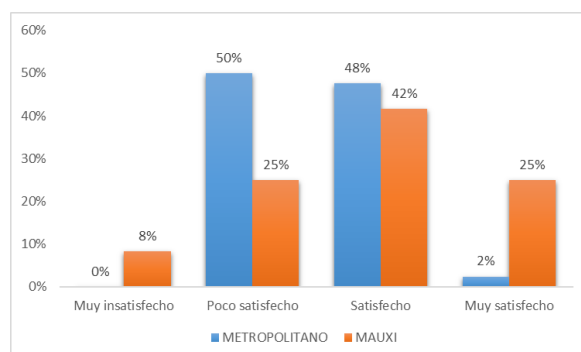


Figura 29 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al nivel de trabajo exigido por sus superiores en instituciones con SDGC. Fuente propia.

En lo que refiere al nivel de trabajo que se le exige al docente acorde a sus funciones, se obtuvieron los siguientes resultados. Se observó mayor grado de satisfacción en el colegio El Salvador, pues sus resultados se ubicaron en los rangos positivos, 65% de satisfacción y el 35% restante evaluó en muy satisfecho. En segundo lugar, la institución MAB muestra un 7,5% de poca satisfacción, la mayor parte del porcentaje se distribuye en 47,5% de satisfacción y 45%

muy satisfechos. Seguidamente, el colegio de Mauxi fue ponderado con el 8% de insatisfacción, otro 25% se encontró poco satisfecho, igualando en porcentajes a los muy satisfechos. El porcentaje faltante se ubicó en 42% de satisfacción. En último lugar, el colegio Metropolitano evidenció un 50% de satisfacción media. Por otro lado, el 48% de los docentes se siente satisfecho y el 2% muy satisfecho.

15. Ante el nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con el tiempo para llevarlo a cabo, me encuentro:

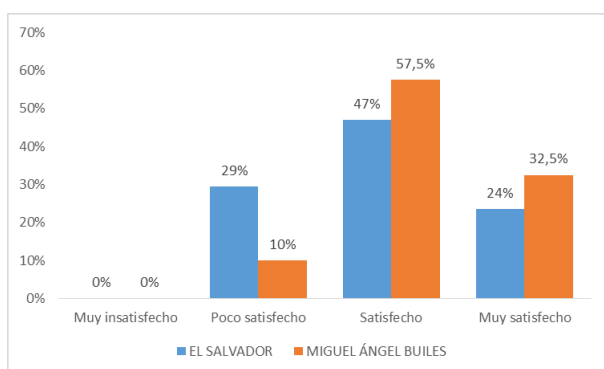


Figura 30 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al tiempo que se le da para cumplir con su trabajo en instituciones sin SDGC. Fuente propia

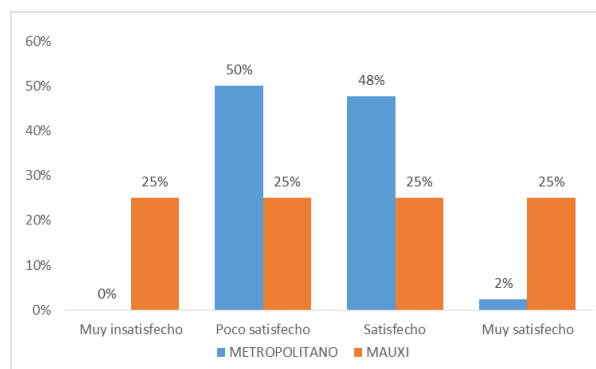


Figura 31 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al tiempo que se le da para cumplir con su trabajo en instituciones con SDGC. Fuente propia.

En esta ocasión se determinó qué piensan los docentes sobre el tiempo que les dan sus superiores para cumplir con las responsabilidades que se les asignan. La MAB, obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción, ya que el 57,5% se consideró satisfecho y el 32,5% muy satisfecho, lo cual suma un porcentaje del 90%, el 10% restante se ubicó en la denominación ‘poco satisfecho’. Seguido del colegio El Salvador, quienes evaluaron un porcentaje de satisfacción de 47% el 24% se hallan muy satisfechos. El 29% faltante, expresó estar poco satisfecho frente a la situación. Para el caso del colegio Metropolitano, el 50% del personal se siente poco satisfecho, mientras que el porcentaje restante se distribuyó entre el 48% satisfecho y el 2% muy satisfecho. En el

colegio de Mauxi, se dio una distribución equitativa del porcentaje, resultando así 25% para cada uno de los rangos de valoración.

16. Con relación a la autonomía, en la toma de decisiones que favorece mi efectividad laboral me siento:

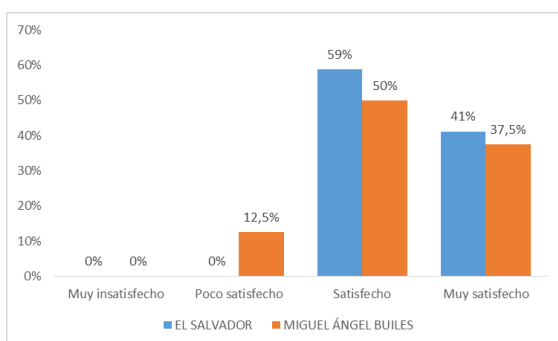


Figura 32 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la autonomía que tienen en las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

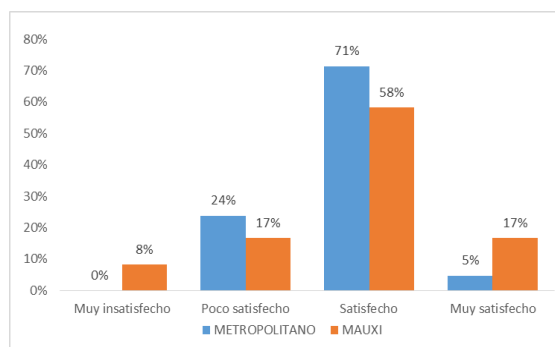


Figura 33 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la autonomía que tienen en las instituciones con SDGC. Fuente propia.

Con base en la autonomía que sienten los docentes para tomar decisiones que contribuyan a su efectividad laboral, quienes están empleados en El Salvador, expresaron sentirse completamente satisfechos, lo cual se evidenció en la distribución de 59% y 41% en los criterios satisfecho y muy satisfecho. En el caso del MAB, el 12,5% de su cuerpo docente manifestó sentirse poco satisfecho, el 50% se considera satisfecho y el 37,5% muy satisfecho. De acuerdo con lo que se observó en las instituciones que cuentan con SDGC, los grados de satisfacción son muy similares. En el Metropolitano, el 71% de la población se encontró satisfecha, el 5% muy satisfecho y el 24% poco satisfecho. En lo que respecta al Mauxi, el 8% se encontró muy insatisfecho, el 17% poco satisfecho. La satisfacción se evidenció en un 58% y los muy satisfechos en 17%.

Nuevamente se determinaron mayores grados de satisfacción en las escuelas que no cuentan con un SDGC.

17. Con respecto al nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con mis capacidades y conocimientos me encuentro:

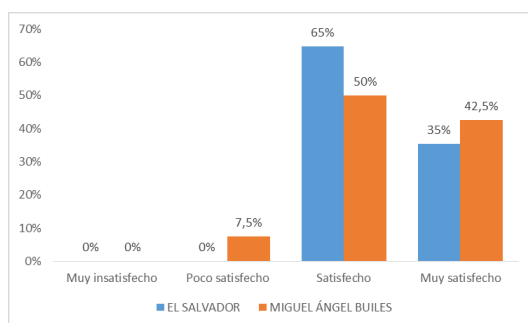


Figura 34 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al nivel de exigencia acorde a sus capacidades en colegios sin SDGC. Fuente propia.

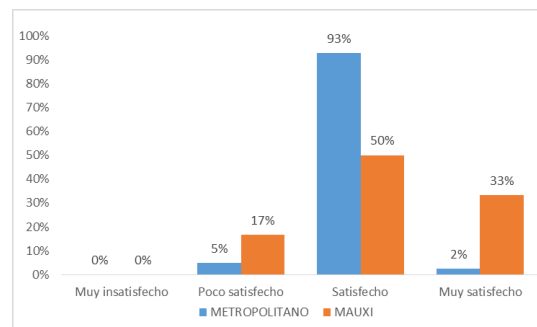


Figura 35 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto al nivel de exigencia acorde a sus capacidades en colegios con SDGC. Fuente propia.

Otro de los aspectos que los docentes pudieron evaluar, es cómo se sienten teniendo en cuenta las capacidades y conocimientos con los que cuentan para cumplir con las labores que se le exigen. Frente a esto, los profesores del colegio El Salvador, se encontraron plenamente satisfechos, divididos entre el 65% y 35% en la más alta puntuación. En segundo lugar, el colegio Metropolitano con 93% de satisfacción, 2% muy satisfechos, y solo el 5% se hallaron poco satisfechos. Seguidamente, el cuerpo docente del MAB, evidenció satisfacción por parte del 50% del personal, el 42,5% están muy satisfechos y el 7,5% restante poco satisfechos. En lo correspondiente al colegio de Mauxi, el 50% de los profesores están satisfechos, el 33% muy satisfechos y el 17% faltante, poco satisfechos.

Después de este proceso, se afirma que el SDGC no es un elemento diferenciador para este aspecto, teniendo en cuenta que los resultados variaron entre una institución y otra.

18. Mecanismos y procesos de planificación y organización de las tareas:

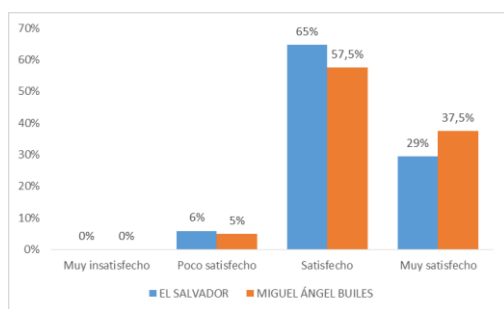


Figura 36 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a los mecanismos que le permiten organizar sus tareas en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

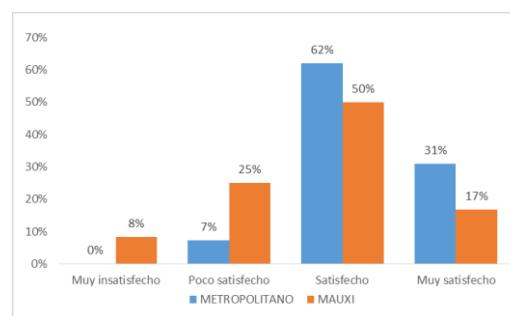


Figura 37 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a los mecanismos que les ofrece el SDGC para organizar sus tareas. Fuente propia.

Este tipo de inquietudes permitieron evidenciar el pensamiento concreto de los docentes frente a las ventajas que le puede ofrecer la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad. En este ítem, el primer lugar es concebido para el MAB, en el que solo el 5% de sus educadores se encontraron poco satisfechos, mientras que el porcentaje restante se dividió entre el 65% satisfechos y el 29% muy satisfechos. En continuidad con esto, el colegio El salvador, presentó resultados similares, ya que solo el 6% de sus docentes expresaron estar poco satisfechos y el porcentaje restante se dividió entre 65% de satisfacción y el 29% que se hallaron muy satisfechos.

Por otro lado, los profesores que hacen uso del SDGC en su labor, expresaron los siguientes resultados. En el Mauxi, el 8% está muy insatisfecho, el 25% poco satisfecho, el 50% satisfecho y el 17% muy satisfecho. En lo que concierne a la institución pública, el 7% manifestó estar poco satisfecho. La satisfacción fue evaluada en 62% y el 31% muy satisfecho.

19. Con respecto a los recursos con los que dispongo para realizar mi trabajo eficientemente me siento

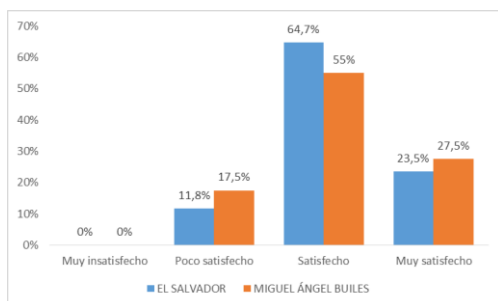


Figura 38 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto a los recursos con los que dispone para realizar su trabajo en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

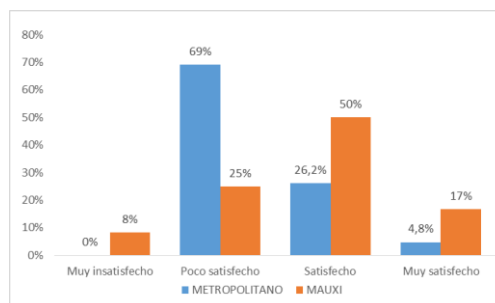


Figura 39 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto a los mecanismos que le permiten organizar sus tareas en instituciones con SDGC. Fuente propia.

Para iniciar con el análisis se consideró pertinente enunciar que este ítem ha sido uno de los que ha obtenido bajos grados de satisfacción en las cuatro instituciones. Es evidente que la institución en la que se vio mayor expuesta la inconformidad, fue en el Metropolitano, institución pública que cuenta con SDGC. El 69% de los docentes expresó sentirse poco satisfechos con los recursos que tienen para ejercer su labor de forma eficiente. Solo el 26,2% se encuentra satisfecho y el 4,8% muy satisfecho. En segundo lugar, el colegio de Mauxi, el 8% del personal se denomina muy insatisfecho, el 25% poco satisfecho. En el ámbito positivo, el 50% está satisfecho y el 17% muy satisfecho.

En sentido contrario, a pesar de manifestar poca satisfacción, las instituciones que no implementan dichos sistemas, evidencian mayores grados de satisfacción. En el colegio MAB, el porcentaje equivale al 17,5%. La satisfacción se halla en el 55% del personal, mientras que el 27,5% está muy satisfecho. De igual manera, el 11,8% del cuerpo docente que labora en el colegio El Salvador siente poca satisfacción. El 64,7% se siente satisfecho y el 23,5% muy satisfecho.

Lo anterior señalado, también fue apreciado en las entrevistas, pues los docentes expresaron que las inversiones que deberían ser realizadas en recursos para optimizar la práctica pedagógica, se destinan al pago de las certificaciones anuales que otorgan estas entidades privadas a través del proceso de auditoría.

4.3.4 Factor satisfacción personal

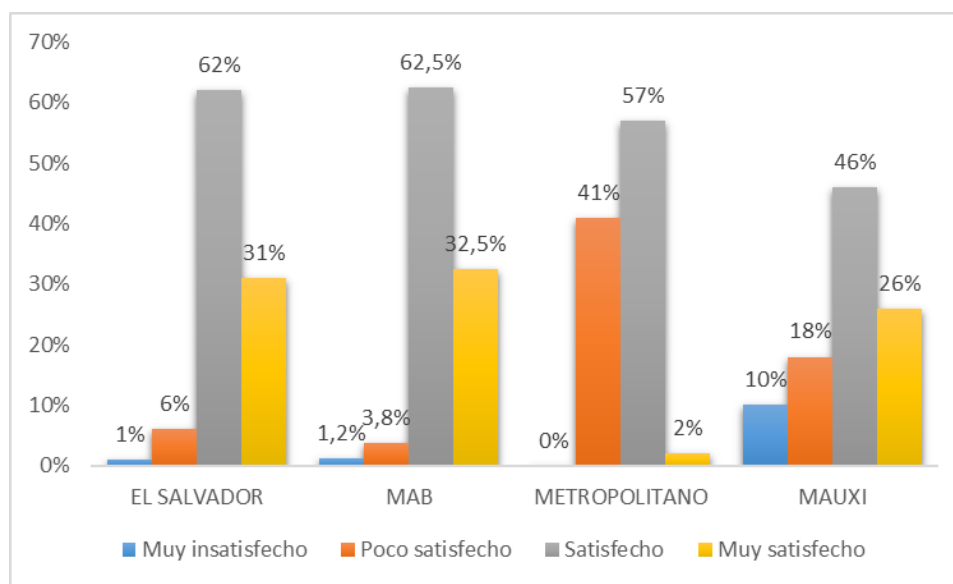


Figura 40 Análisis del factor satisfacción personal en las cuatro instituciones. Fuente propia.

La satisfacción personal se refiere a cómo se siente el docente respecto a sus responsabilidades laborales, las relaciones con los compañeros, al ambiente institucional, al apoyo de los directivos para su desempeño. Tal como lo sostuvieron De Pablos, González y González (2008), en este factor se buscó evaluar los logros alcanzados en comparación de los retos y las expectativas creadas. Se consideró muy pertinente puesto que la satisfacción deviene de la comparación entre los que se obtiene y las metas definidas, si los resultados son positivos. Cuando los resultados son menores a los previstos, se genera insatisfacción.

De acuerdo con la gráfica, se observó que el mayor porcentaje de los docentes de las cuatro instituciones se encontraron satisfechos. Sumando los resultados de las opciones de respuesta muy satisfecho y satisfecho se obtuvo, 95% MAB, 93% Salvador, 72% Mauxi y 59% Metropolitano, teniendo mayor porcentaje de satisfacción las dos instituciones que no tiene SGC y el mayor porcentaje de poco satisfecho el Metropolitano con el 41%, seguidamente Mauxi con el 18% de poca satisfacción y el 10% muy insatisfecho.

Se evidenció entonces que en las instituciones que no tienen SGC la mayoría de los docentes se sienten satisfechos con su trabajo, en cambio en las instituciones donde se implementa SGC existe un alto porcentaje de docentes que se sienten insatisfechos en este aspecto. Se analizará ahora cada una de las preguntas que constituyen este factor.

20. En cuanto al manejo de mi carga laboral me siento

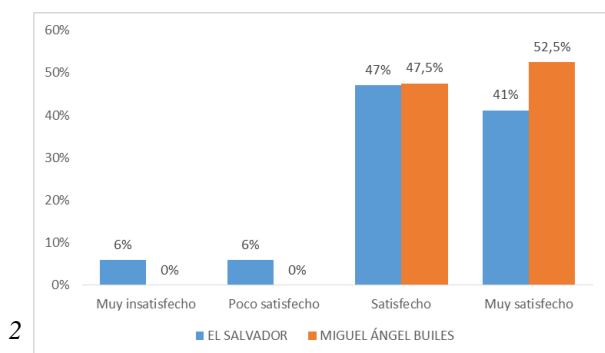


Figura 41 Análisis de la satisfacción de los docentes en cuanto al manejo de su carga laboral en colegios sin SDGC. Fuente propia.

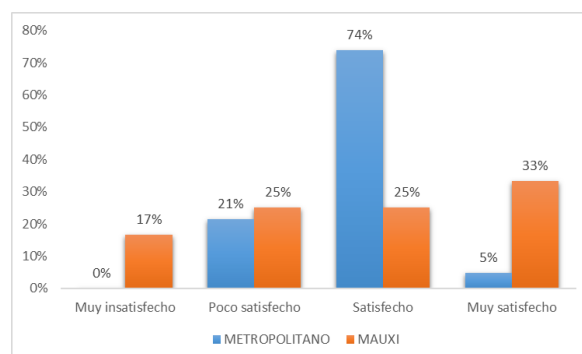


Figura 42 Análisis de la satisfacción de los docentes en cuanto al manejo de su carga laboral en colegios con SDGC. Fuente propia.

En la gráfica del Salvador y MAB, instituciones que no tiene SGC, se notó que, en cuanto al manejo de la carga laboral, el 100% de los docentes del MAB se sienten satisfechos, el 88% de los profesores del Salvador también manifiestan que están satisfechos (estos resultados se obtienen al sumar las opciones Muy Satisfecho y Satisfecho). Así mismo en la gráfica derecha se observa que el 74% de los docentes encuestados en el Metropolitano se sienten satisfechos con el

manejo que le dan a su carga laboral y en el Mauxi es el 58%. La pregunta se refiere al manejo que le da el profesor a su carga laboral, sin embargo, no todos los docentes logran manejar esta situación favorablemente ya que en el Mauxi el 42% de los educadores se sienten insatisfechos respecto a esta situación, en el Salvador por su parte hay un 21% de insatisfacción.

De lo anterior se dedujo que un grupo considerable de docentes que trabajan en las instituciones que aplican SGC, tienen dificultades para manejar positivamente el cumplimiento de su labor, lo que difiere respecto al sentir de los docentes que se desempeñan en instituciones que no tienen SGC.

20. De acuerdo a la motivación para trabajar por el mejoramiento de los procesos de la institución me siento

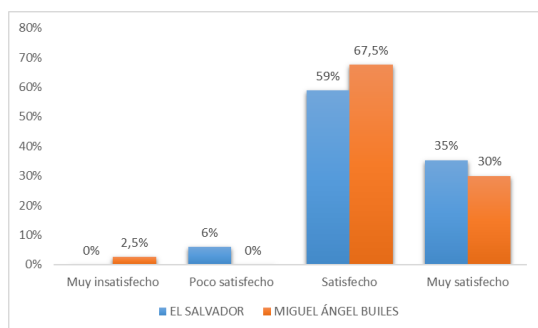


Figura 43 Análisis de la motivación que sienten los docentes para trabajar por el mejoramiento de la institución en colegios sin SDGC. Fuente propia.

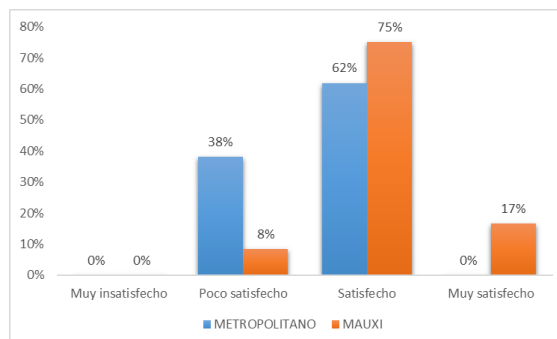


Figura 44 Análisis de la motivación que sienten los docentes para trabajar por el mejoramiento de la institución en colegios con SDGC. Fuente propia.

Las gráficas muestran que los docentes encuestados en las cuatro instituciones están altamente motivados y los que tiene mayor porcentaje de motivación son los del Mauxi con el 75%, luego MAB con 67,5%, le sigue Metropolitano con el 62% y Salvador con el 59%. Llama la atención

el colegio Metropolitano, donde el 38% de los docentes encuestados señala tienen poca motivación para trabajar por el mejoramiento de los procesos de la institución.

Se concluye que la mayoría de los docentes se sienten motivados para trabajar por el mejoramiento de la institución, sin embargo, hay un porcentaje importante del Metropolitano 38% que presentó desmotivación en este aspecto. En el Mauxi se evidencia un 8%, en el Salvador el 6% y por último en el MAB con 2,5% en la valoración de Muy Insatisfecho.

21. Con respecto al plan de mejoramiento asignado por mis superiores, para ayudarme en mi crecimiento personal y profesional, me encuentro

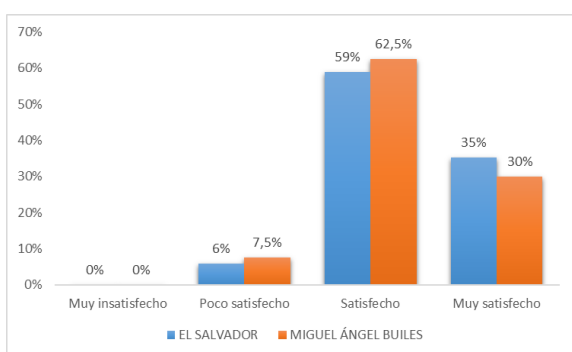


Figura 45 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto al plan de mejoramiento que le asignan en las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

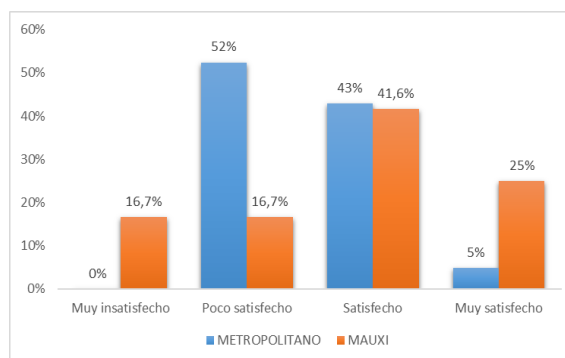


Figura 46 Análisis de la satisfacción de los docentes, con respecto al plan de mejoramiento que le asignan en las instituciones con SDGC. Fuente propia.

Manifestaron los niveles de satisfacción más altos los docentes del Salvador con 94% y Miguel Ángel con 92,5%, los profesores de los colegios que tienen SGC por su parte tienen, el Mauxi un 66,6% de satisfacción y Metropolitano un 48% donde es más alto el porcentaje de insatisfacción el 52%, el Mauxi también tiene un porcentaje relevante de insatisfacción, el 33,4%.

Es claro que un grupo importante de educadores de las instituciones Metropolitano y Mauxi se sienten insatisfechos con relación al plan de mejoramiento asignado por sus superiores, es decir que no les parecen convenientes para su crecimiento personal y profesional.

22. Reconocimiento y apoyo de las iniciativas de profesores y equipos directivos

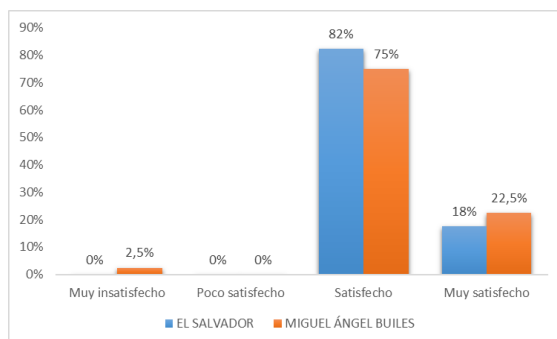


Figura 47 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al reconocimiento que reciben por sus iniciativas en colegios sin SDGC. Fuente propia.

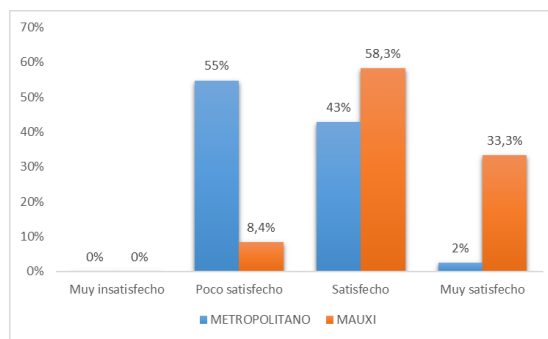


Figura 48 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al reconocimiento que reciben por sus iniciativas en colegios con SDGC. Fuente propia.

Los docentes encuestados del Salvador y MAB presentaron un 100% y 97,5% respectivamente de satisfacción ante el reconocimiento y apoyo de sus iniciativas. Asimismo, se observa un porcentaje mínimo de 2,5% de insatisfacción entre los educadores del MAB. Por otro lado, los profesores del Mauxi manifestaron 91,6% de satisfacción en este aspecto, pero los del Metropolitano tuvieron un 55% de insatisfacción, lo que indica que la mayoría de los educadores de esta institución no sienten que el SGC apoye sus iniciativas.

23. Reconocimiento que proporciona entre los estudiantes, padres/madres por usar un SGC

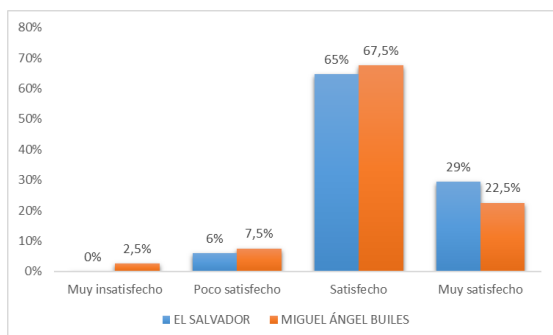


Figura 49 Análisis del reconocimiento que proporcionaría el uso de un SDGC en las instituciones. Fuente propia.

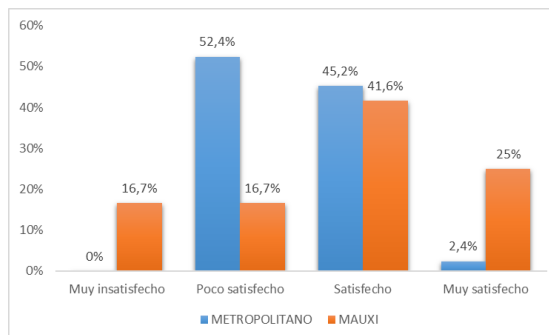


Figura 50 Análisis de la que proporciona el uso de un SDGC en las instituciones. Fuente propia.

En los colegios Salvador y MAB, el 94% y 90% de los docentes encuestados manifestaron estar satisfechos con el reconocimiento que proporcionaría usar el SGC. En el Mauxi los docentes expresaron en un 66,6% tener satisfacción por el reconocimiento entre los estudiantes y padres por usar el SGC, en cambio en el Metropolitano el 52,4% de los profesores encuestados siente insatisfacción en este aspecto, es decir más de la mitad considera que su esfuerzo no corresponde con el reconocimiento de los estudiantes y padres o acudientes. En cuanto, a la insatisfacción, se evidenció que el 10% del MAB, se divide en 2,5% muy insatisfechos y 7,5% poco satisfecho. El porcentaje restante de la comunidad docente del colegio Mauxi, se dividió en igualdad de 16,7%

Por último, tan solo un 6% de la comunidad docente del colegio El Salvador, manifestó sentirse poco satisfecho con respecto al posible reconocimiento profesional que le otorgaría el hecho de usar un SDGC en su labor diaria.

23. Respecto a las relaciones personales y profesionales que se generan en las instituciones con o sin SDGC.

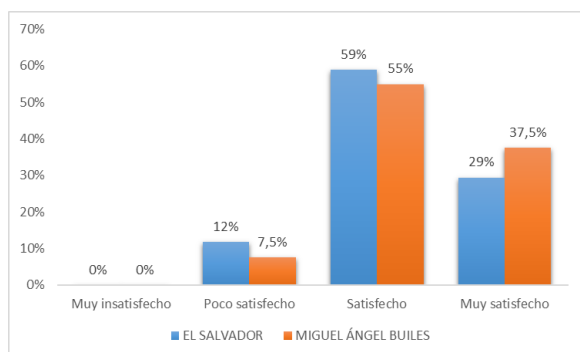


Figura 52 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a las relaciones personales y profesionales que se generan en las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

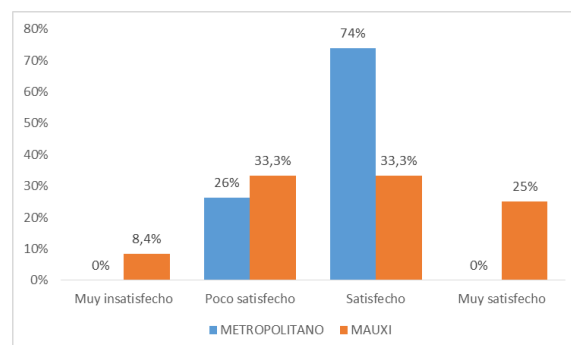


Figura 51 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a las relaciones personales y profesionales que genera el SDGC. Fuente propia.

El 92,5% de los docentes encuestados del MAB afirmaron estar satisfechos con las relaciones personales y profesionales que se dan en la institución y el 88% en el Salvador. Por su parte en los colegios Metropolitano y Mauxi los profesores manifestaron en un 74% y 58,3% respectivamente, estar satisfechos con la influencia que genera el SGC en las relaciones personales y profesionales. Se encontró también que en el Mauxi el 41,7% de los docentes están insatisfechos con este aspecto y en el Metropolitano el 26% manifestó insatisfacción.

Se concluye que en las instituciones que implementan SGC un porcentaje significativo de docentes siente que el sistema no favorece las relaciones personales y profesionales entre los profesores de la escuela, teniendo en cuenta que hay poco tiempo para las actividades recreativas y de integración. Es probable que el poco presupuesto de la organización, no les permita organizar este tipo de actividades, o que simplemente, a pesar de estar contemplado en el manual de SG-SST, no se estén ejecutando.

4.3.5 Factor satisfacción con el contexto profesional.

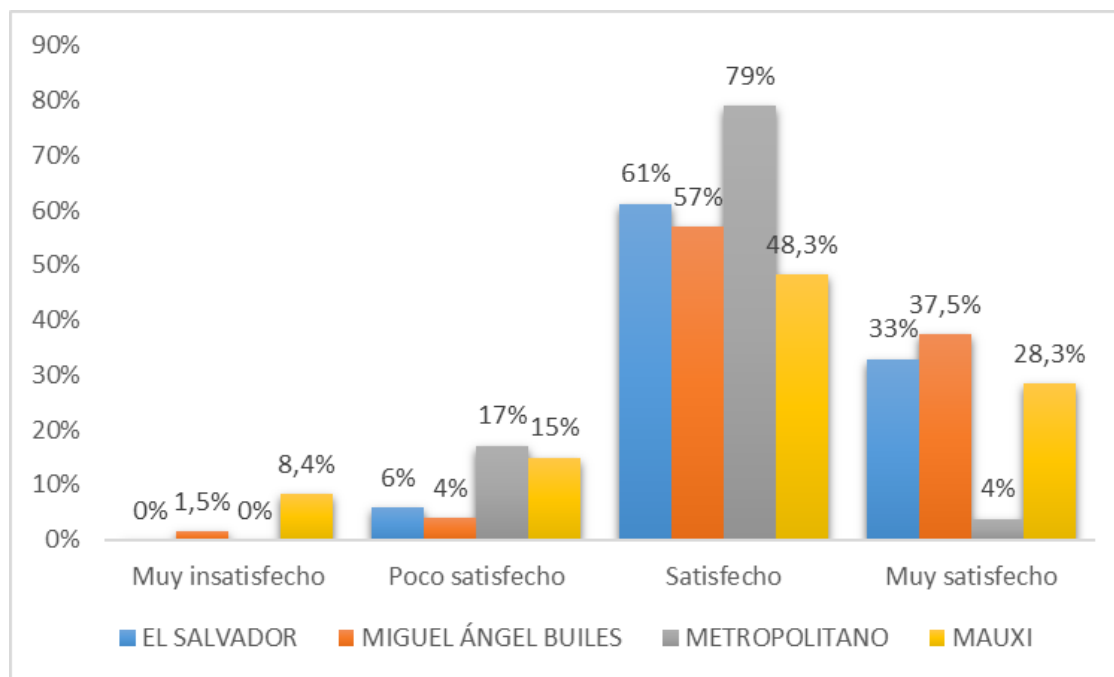


Figura 53 Análisis del factor satisfacción con el contexto profesional en las cuatro instituciones. Fuente propia.

Con este factor se deseaba conocer la percepción de los docentes respecto a la aceptación que manifiestan hacia los proyectos, innovaciones, lineamientos que la institución propone, así como también cómo perciben ellos el apoyo de los acudientes. Con base en esto, las investigaciones han reflejado los desajustes entre los valores de la institución y valores personales, lo cual genera frustración e insatisfacción, llevando a la inhibición y aislamiento, tal como lo manifiestan Marchesi, (2007).

La gráfica representa que los docentes encuestados en las cuatro instituciones manifestaron alta satisfacción con respecto a su contexto profesional. Al sumar los resultados de las opciones de respuesta Muy Satisfecho y Satisfecho, se obtienen los siguientes porcentajes de satisfacción: MAB con 94,5%, Salvador con 94%, Metropolitano con 83% y Mauxi con 76,9%. Se concluye

que la satisfacción con relación al contexto profesional es mayor en las instituciones que no aplican SGC. Las preguntas que constituyen este factor son:

25. En mis labores profesionales me siento

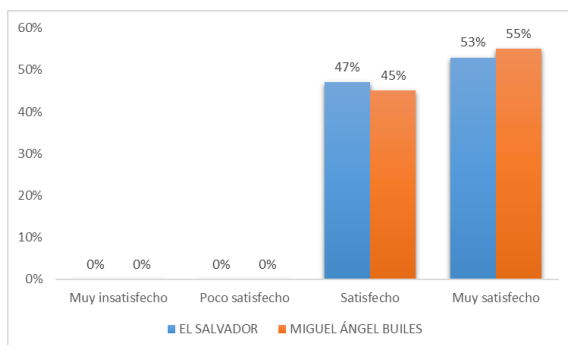


Figura 54 Análisis de la satisfacción de los docentes con sus labores profesionales en instituciones con SDGC. Fuente propia.

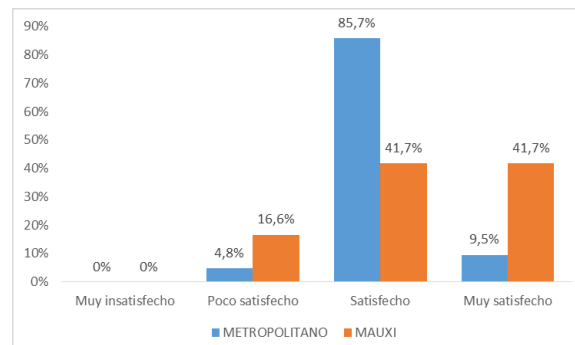


Figura 55 Análisis de la satisfacción de los docentes con sus labores profesionales en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

Sumando los resultados de Muy Satisfecho y Satisfecho, se obtuvo que el 100% de los docentes encuestados del MAB y Salvador se sienten satisfechos con su labor profesional. En el Metropolitano y Mauxi también se encontraron altos porcentajes de satisfacción, 95,2% y 83,4% respectivamente. Se deduce que aunque el nivel de satisfacción en este aspecto es alto, en los colegios que no aplican SGC ningún docente manifestó insatisfacción, en cambio en las instituciones que tienen SGC si, 16,6% en el Mauxi y 4,8% en el Metropolitano.

26. En general la actitud mostrada por mis compañeros frente a la institución es

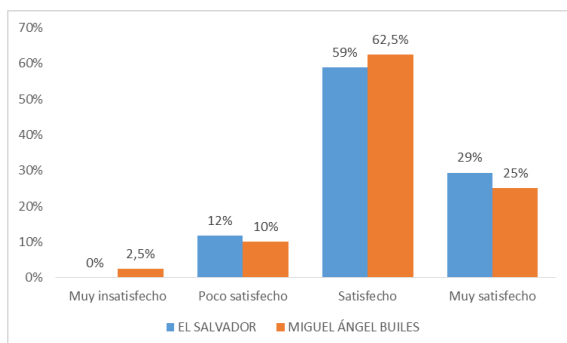


Figura 56 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la actitud mostrada por sus compañeros en instituciones con SDGC. Fuente propia.

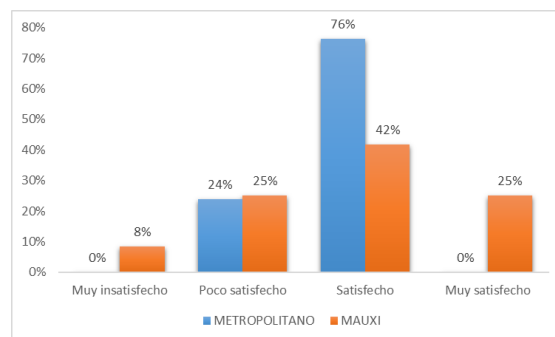


Figura 57 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la actitud mostrada por sus compañeros en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

Se encontraron los siguientes resultados de los

docentes encuestados, al sumar las opciones Muy Satisfecho y Satisfecho, 88% del Salvador consideró que tienen una actitud positiva frente a la institución, 87,5% del MAB, en el Metropolitano el 76 % y en el Mauxi el 67%. También se obtuvo en el Mauxi que un 33% considera que los docentes tienen una actitud negativa hacia la institución y en el Metropolitano un 24 %.

Dados los anteriores resultados se concluye que existe mayor actitud positiva de los docentes hacia la institución en los colegios que no tienen SGC, en cambio en las instituciones que tienen SGC existe un porcentaje significativo de educadores cuya actitud no es favorable hacia el colegio.

27. Frente al apoyo de los acudientes en los proyectos, estrategias y actividades en general de la institución me encuentro

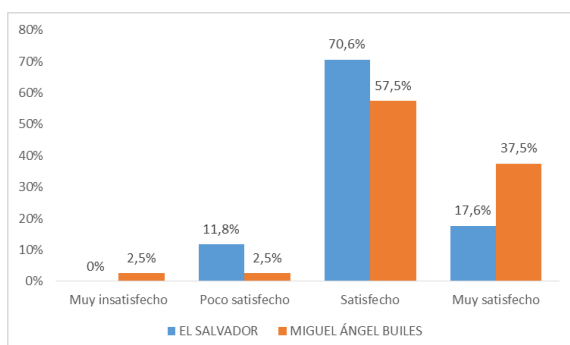


Figura 58 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al apoyo de los acudientes en las actividades de las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

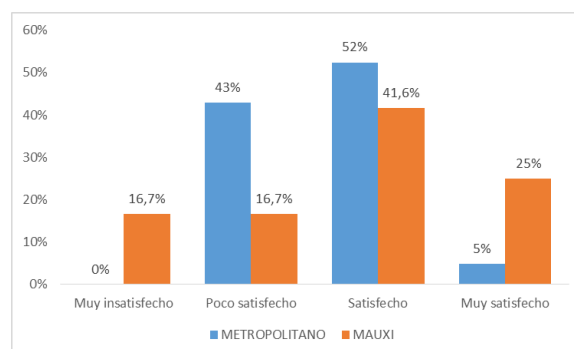


Figura 59 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente al apoyo de los acudientes en las actividades de las instituciones con SDGC. Fuente propia

Se observó en los resultados sumando las opciones Muy Satisfecho y Satisfecho que, el 95% de los docentes encuestados en el MAB consideraron que los acudientes apoyan los proyectos, estrategias y actividades de la institución. En el Salvador así lo manifestaron el 87,6%. En el Mauxi presentaron satisfacción en este aspecto el 66,6% de los profesores encuestados y finalmente en el Metropolitano el 57%. Los colegios que no aplican SGC tuvieron un porcentaje bajo de insatisfacción, Salvador 11,8% y MAB 5%, por su parte el Metropolitano obtuvo 43% poco satisfecho y el Mauxi tiene un 33,4% de insatisfacción dividido en 16,7% en poco satisfecho y 16,7 en muy insatisfecho.

Analizando los resultados se puede afirmar que el Metropolitano y el Mauxi tuvieron un porcentaje de insatisfacción considerable, es decir que hay inconformidad de los docentes con relación al poco apoyo de los acudientes en los proyectos y actividades escolares en general.

28. Respecto a la receptividad y apoyo de los docentes frente a las innovaciones que propone la institución

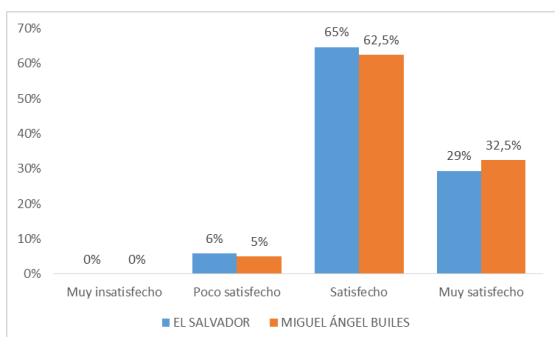


Figura 60 Análisis de la receptividad de los docentes frente a las innovaciones propuestas por las instituciones sin SDGC. Fuente propia

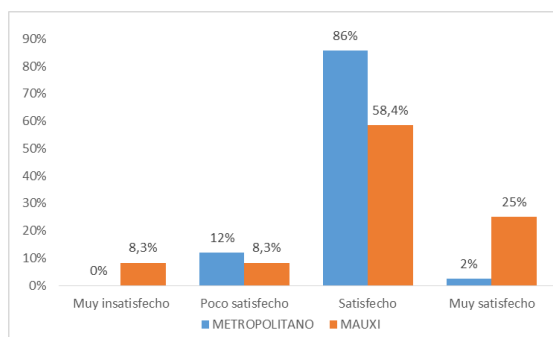


Figura 61 Análisis de la receptividad de los docentes frente a las innovaciones propuestas por las instituciones con SDGC. Fuente propia

En el colegio MAB se obtuvieron los siguientes resultados: satisfecho 62,5%, muy satisfecho 32,5% y poco satisfecho 5%, quedando en evidencia que casi la totalidad de los docentes encuestados apoya las innovaciones que propone la institución. El Salvador tuvo un 65% Satisfecho, 29% Muy Satisfecho y el 6% Poco Satisfecho, lo que indicó que la mayoría de los educadores se sienten satisfechos en este aspecto.

En la institución Metropolitano, se obtuvieron resultados de Satisfecho 86%, Poco Satisfecho 12% y Muy Satisfecho 2%. Por su parte en el Mauxi se obtuvo, Satisfecho 58,4%, Muy Satisfecho 25%, Poco Satisfecho 8,3% y Muy Insatisfecho 8,3%, lo cual puso de manifiesto que la mayoría de los educadores apoyan las innovaciones que propone el SGC. Se concluye que en las cuatro instituciones los docentes presentaron alto sentido de compromiso hacia la institución, se destaca que en el Mauxi se presentó 16,6 % de insatisfacción, resultado que conserva la tendencia de porcentajes de insatisfacción relevantes por parte de las instituciones que desarrollan SGC.

29. A partir de los lineamientos propuestos por la institución orientados a mejorar mi práctica pedagógica me encuentro

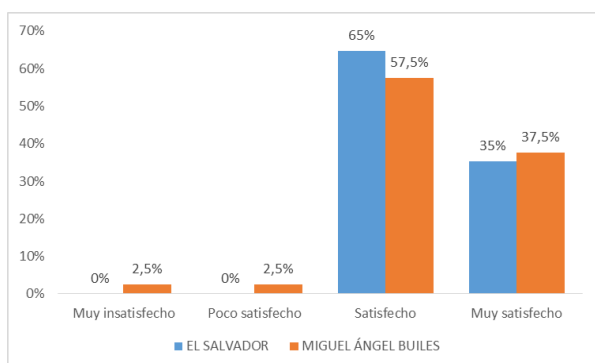


Figura 63 Análisis de la satisfacción de los docentes a partir de los lineamientos propuestos para orientar su práctica pedagógica en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

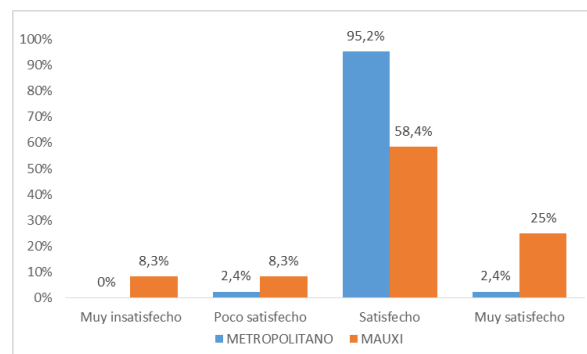


Figura 62 Análisis de la satisfacción de los docentes a partir de los lineamientos propuestos para orientar su práctica pedagógica en instituciones con SDGC. Fuente propia

Las gráficas presentan resultados muy positivos. Los docentes encuestados de la institución Salvador ante esta pregunta respondieron, 65% Satisfecho y 35% Muy Satisfecho. El MAB presento 57,5% Satisfecho, Muy Satisfecho 37,5%, Poco Satisfecho 2,5% y Muy Insatisfecho 2,5%. Se dedujo que casi el 100% de los profesores de ambos colegios se siente satisfechos con los lineamientos propuestos por la institución para mejorar su práctica pedagógica.

Con respecto a los resultados obtenidos en el Metropolitano, el 95,2% de los docentes encuestados se encuentran satisfechos, 2,4% muy satisfechos y 2,4% poco satisfechos. Presentando el Metropolitano entre las cuatro instituciones el nivel de satisfacción más alto. El Mauxi por su parte obtuvo, 58,4% satisfecho, 25% muy satisfecho, 8,3% poca satisfecho y 8,3% muy insatisfecho. Estos resultados demuestran que la mayoría de los profesores se encuentran satisfechos con los lineamientos de la institución para mejorar la práctica pedagógica, salvo el 16,6% de los docentes del Mauxi que se sienten insatisfechos con relación a este aspecto.

4.3.6 Factor Proyectos/Valores

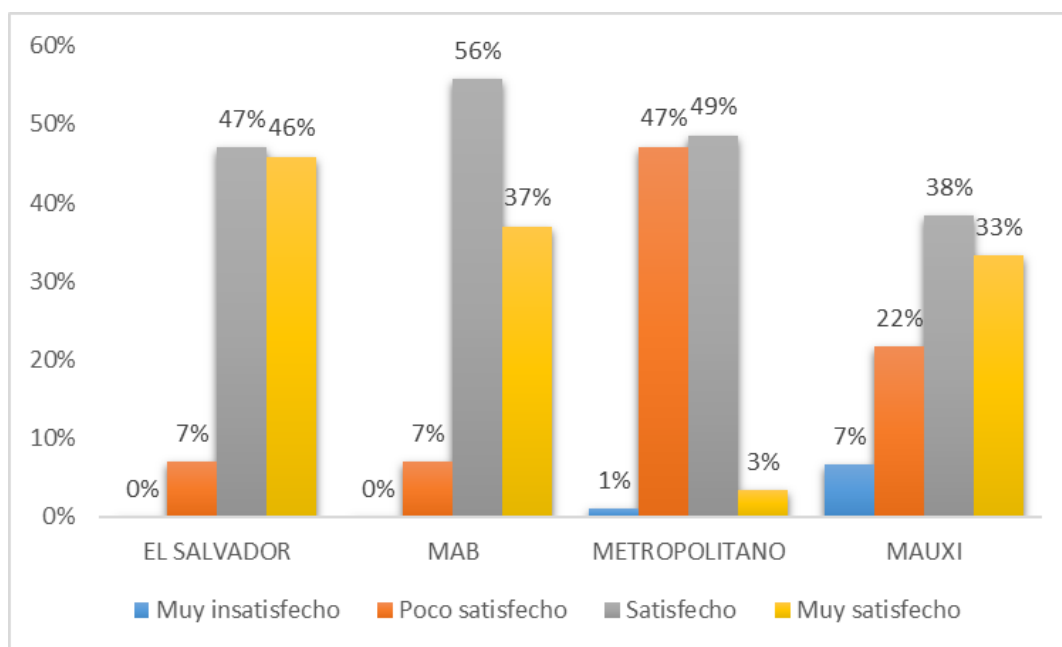


Figura 64 Análisis del factor Proyectos / Valores en las cuatro instituciones. Fuente propia.

Este factor permitió percibir el impacto que genera la institución en la vida espiritual, proyectos, trabajo en equipo, clima de confianza, crecimiento personal y profesional de los educadores. Es menester mencionar, que este factor se consideró imprescindible teniendo en cuenta que la consecución de las metas y/o proyectos personales o profesionales, genera emociones bien positivas o negativas de acuerdo al logro de las mismas. Marchesi (2007). Por lo tanto, el orgullo y la satisfacción se producen cuando el proyecto de vida se ejecuta, cumpliendo con los sueños, lo cual influye de manera significativa en el impacto emocional.

En la gráfica se observa que, los mejores resultados fueron obtenidos en el Miguel Ángel, 56% Satisfecho, 37% Muy Satisfecho, 7% Poco Satisfecho y el Salvador con 47% Satisfecho, 46% Muy Satisfecho y 7% Poco Satisfecho. El Metropolitano y Mauxi no tienen buenos

resultados en este factor ya que obtuvieron respectivamente 49% y 38% Satisfecho, 3% y 33% Muy Satisfecho, 47% y 22% Poco Satisfecho, 1% y 7% Muy Insatisfecho.

Se concluye entonces que los colegios Metropolitano y Mauxi no ejercen una influencia positiva en el crecimiento personal y profesional en un porcentaje significativo de docentes.

Seguidamente se detallan las preguntas que conforman este factor:

30. Respecto a la apertura de espacios que brinda la institución para el crecimiento espiritual

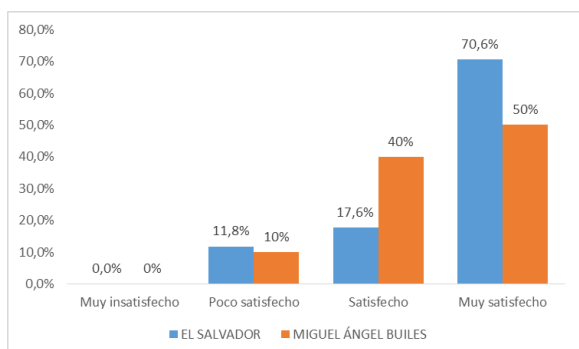


Figura 65 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al crecimiento espiritual que les brindan las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

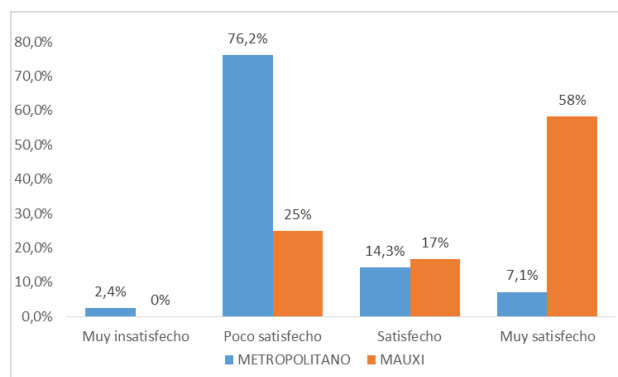


Figura 66 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al crecimiento espiritual que les brindan las instituciones con SDGC. Fuente propia.

El 70,6% de los docentes encuestados del Salvador manifestaron estar muy satisfechos con los espacios que brinda la institución para el crecimiento espiritual, el 17,6% se encontraron satisfechos y 11,8% poco satisfechos. En la institución MAB los profesores encuestados manifestaron estar, 50% satisfechos, 40% muy satisfechos y el 10% poco satisfechos. De acuerdo con los resultados anteriores, se puede afirmar que, los educadores de ambas instituciones se sintieron satisfechos con los espacios que brindan los colegios para su crecimiento espiritual.

Con respecto a las instituciones Metropolitano y Mauxi, los resultados difirieron notablemente ya que, el 76,2% de los docentes encuestados expresaron estar poco satisfechos con los espacios que brinda la escuela para el crecimiento espiritual, el 14,3 están satisfechos, 7,1% muy satisfechos y 2,4 muy insatisfechos.

Por su parte en el colegio Mauxi el 58% de los profesores encuestados se encontró muy satisfecho, 25% poco satisfecho y 17% satisfecho. Analizando los resultados fue claro que en el Mauxi, los docentes tienen un alto porcentaje de satisfacción en estos espacios, aunque hay un grupo relevante que espera más en este aspecto. La situación es totalmente diferente en el Metropolitano, en donde se manifiesta claramente que los educadores consideran insuficientes los espacios que la institución brinda para contribuir a su crecimiento espiritual.

31. Frente al trabajo en equipo que se fomenta en la institución me encuentro

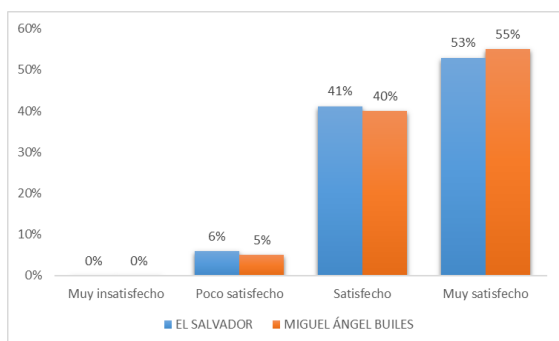


Figura 67 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al trabajo en equipo que se fomenta en las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

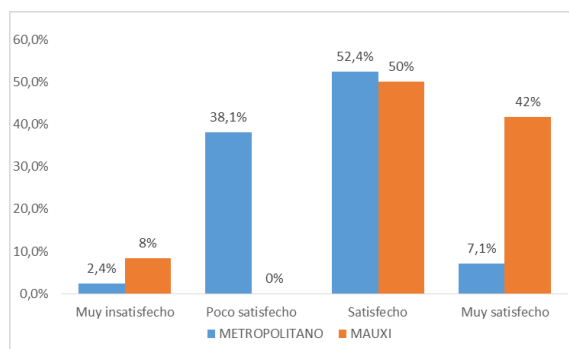


Figura 68 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al trabajo en equipo que se fomenta en las instituciones con SDGC. Fuente propia.

Se observa en las gráficas que el 55% de los docentes encuestados en el MAB se encontraron muy satisfechos frente al trabajo en equipo que se presenta en la institución, 40% satisfechos y el 5% poco satisfechos. En la institución Salvador 53% manifestaron estar muy satisfechos, 41%

satisfechos y el 6% poco satisfechos. Con estos resultados se concluye que en estos colegios los profesores percibieron un buen trabajo en equipo.

En el colegio Metropolitano los educadores encuestados manifestaron estar, satisfechos el 52,4%, poco satisfechos el 38,1%, muy satisfechos el 7,1% y muy insatisfechos el 2,4%. Los profesores del Mauxi expresaron sentirse, satisfechos el 50%, muy satisfechos el 42% y muy insatisfechos el 8%.

Dados estos resultados se afirma que en el Mauxi la mayoría docentes percibieron que hay un buen trabajo en equipo y en el Metropolitano también, pero hay un porcentaje importante de ellos que consideran hay que mejorar en este aspecto.

32. Ante la capacitación brindada en la institución para despertar mi curiosidad por experimentar practicas nuevas en mi labor, estoy

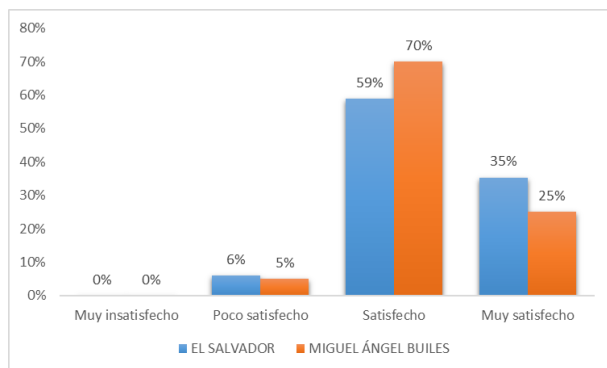


Figura 69 Análisis de la satisfacción de los docentes ante la capacitación que ofrecen las instituciones sin SDGC para innovar en sus prácticas. Fuente propia

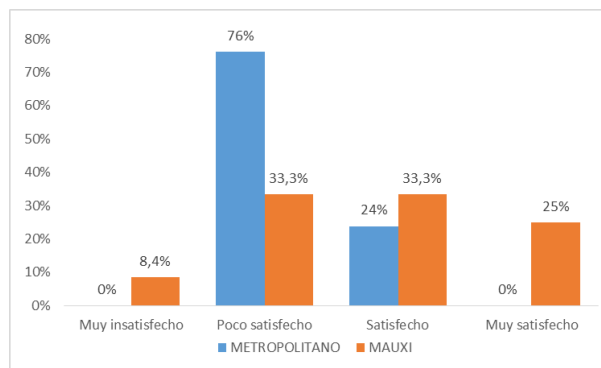


Figura 70 Análisis de la satisfacción de los docentes ante la capacitación que ofrecen las instituciones con SDGC para innovar en sus prácticas. Fuente propia

Al observar las gráficas se encontró que el 70% de los docentes encuestados del MAB están satisfechos con la capacitación brindada, el 25% se sienten muy satisfechos y poco satisfechos el 5%. En el Salvador, se obtuvieron los siguientes resultados, 59% de los profesores encuestados expresaron estar satisfechos con la capacitación brindada, 35% se sienten muy satisfechos y poco satisfechos el 6%. Con estos resultados se afirma que la mayoría de los educadores de las instituciones MAB y Salvador se sienten satisfechos con la capacitación que brinda el colegio para despertar su curiosidad por experimentar prácticas nuevas en su labor.

Con relación a los resultados del Metropolitano se observa que, el 76% de los docentes encuestados se sienten poco satisfechos con la capacitación brinda por la institución y el 24% está satisfecho. En el Mauxi el 33,3% de los profesores encuestados manifiesta estar satisfechos, un 25% muy satisfechos, el 33,3% poco satisfechos y el 8,4% muy insatisfechos.

Se puede concluir que en el colegio Metropolitano la mayoría de los docentes están insatisfechos con la capacitación brindada en la institución para despertar su curiosidad por experimentar prácticas nuevas en su labor. En el Mauxi las opiniones están divididas un poco más de la mitad de los educadores se sienten satisfechos en este aspecto y el resto están insatisfechos.

33. Respeto al clima de confianza y respeto para expresar lo que siento y el funcionamiento de la institución me siento y las sugerencias con relación al funcionamiento de la institución me siento

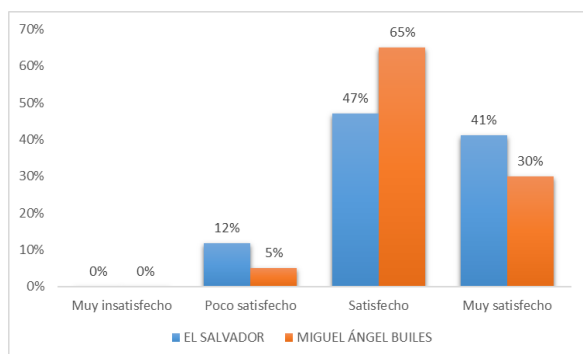


Figura 72 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la confianza que sienten para expresar sus sugerencias en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

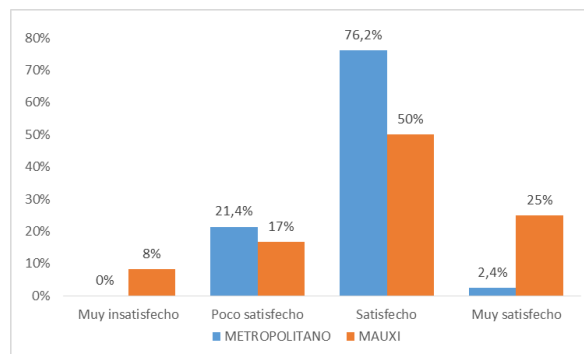


Figura 71 Análisis de la satisfacción de los docentes con respecto a la confianza que sienten para expresar sus sugerencias en instituciones con SDGC. Fuente propia

Las gráficas muestran que en el MAB el 65% de los docentes se sienten satisfechos respecto al clima de confianza, respeto y libertad, el 30% están muy satisfechos y el 5% poco satisfechos. En el Salvador los profesores encuestados manifestaron estar satisfechos en un 47%, muy satisfecho, el 41% y poco satisfechos el 12%. Es claro que existe un alto porcentaje de satisfacción en este aspecto, es decir que el clima de confianza y respeto es favorable.

Los educadores del Metropolitano manifestaron en un 76,2% sentirse satisfechos con el clima que brinda la institución, el 2,4% muy satisfechos y el 21,4% poco satisfechos. En cuanto al Mauxi, el 50% de los docentes expresaron estar satisfechos con el clima que ofrece el colegio, el 25% muy satisfechos, el 17% poco satisfechos y el 8% muy insatisfechos. Como se pudo observar los docentes de ambas instituciones manifestaron en su mayoría, satisfacción por el

clima de confianza y respeto para expresar lo que sienten y sugerencias con relación al funcionamiento del colegio, sin embargo, el porcentaje de insatisfacción es bajo, pero no mínimo.

34. Frente al sistema de gestión actual y los procesos institucionales para desarrollar nuevos proyectos de mejora me encuentro.

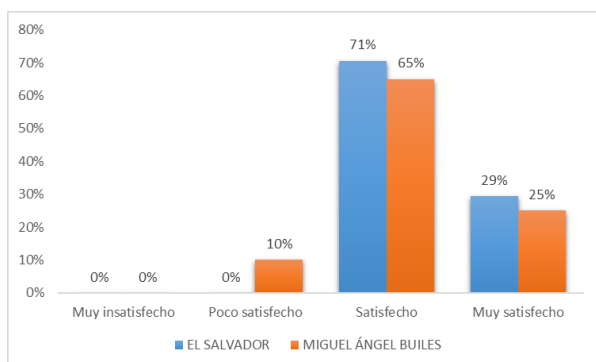


Figura 74 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al sistema de gestión actual en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

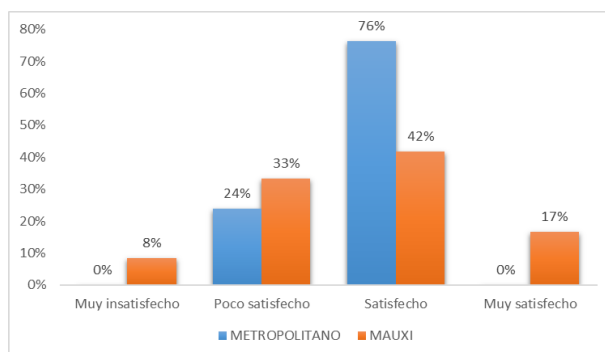


Figura 73 Análisis de la satisfacción de los docentes, frente a la idea de desarrollar nuevos proyectos a través del SDGC. Fuente propia.

En la institución Salvador los docentes encuestados manifestaron en un 71% estar satisfechos con el sistema de gestión actual y el restante 29% están muy satisfechos. En este aspecto el 65% de los profesores del MAB expresaron estar satisfechos, el 25% muy satisfechos y el 10% poco satisfechos. Se evidenció que los educadores de los dos colegios perciben que el sistema de gestión y los procesos institucionales realmente contribuyen al desarrollo de nuevos proyectos de mejora.

En la gráfica del Metropolitano y el Mauxi se observa que, el 76% de los docentes encuestados del Metropolitano se encuentran satisfechos con la idea de desarrollar nuevos proyectos a través del SGC y el 24% poco satisfechos. En el Mauxi las percepciones están divididas, el 42% de los profesores encuestados se sienten satisfecho, el 17% muy satisfechos,

33% poco satisfechos y el 8% muy insatisfechos. Con estos resultados se concluye que los educadores del colegio Metropolitano en su mayoría están satisfechos, en el Mauxi también son más los profesores que están satisfechos, pero el 41% está insatisfecho y ese es un porcentaje importante.

4.3.7 Factor Cultura e identidad del centro

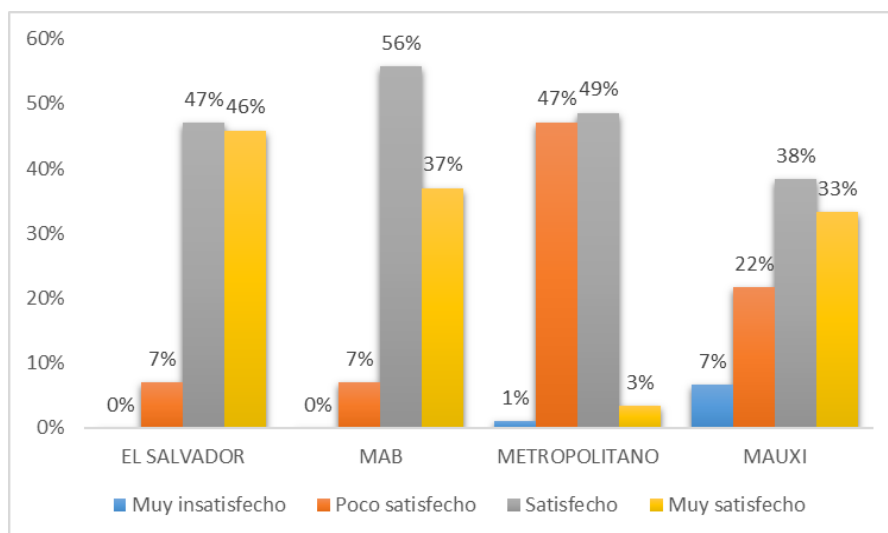


Figura 75 Análisis del factor Cultura e identidad del centro en las cuatro instituciones.

Fuente propia.

Este factor se refirió a la percepción de los docentes con relación a: la comunicación entre las directivas y el personal, el direccionamiento logrado por los directivos, el ambiente de trabajo, el estímulo que da la institución por generar compromiso profesional. En la gráfica aparecen los resultados obtenidos en este factor por las cuatro instituciones objeto de estudio.

A partir de las revisiones bibliográficas realizadas, se evidenció que desde hace un periodo, varios investigadores se han dado a la tarea de resaltar el papel que juegan los contextos profesionales en la satisfacción profesional. De hecho, en los últimos años los modelos que han investigado acerca del bienestar docente se basan en aspectos psicosociales del entorno laboral,

dándole gran importancia al clima laboral como un indicador importante del bienestar. Marqués, (2008). Por lo anterior, en este factor, se pretendió evidenciar el nivel de satisfacción que siente el docente con respecto a aspectos puntuales del clima laboral, tales como la comunicación interna, calidad y direccionamiento de la institución, ambiente de trabajo, valoración de la labor realizada por él y por ende, la estimulación que permita evidenciar la misma.

Se encontró que el colegio que presenta el mayor porcentaje de satisfacción es el Salvador con el 95%, 59% muy satisfechos y 36% satisfecho; de los docentes encuestados, le sigue el MAB con el 94% con 58,5% satisfechos y 35,5% muy satisfechos; luego el Metropolitano con el 84% , de ellos el 80% satisfechos y 4% muy satisfechos; y el que obtuvo menor porcentaje de satisfacción fue el Mauxi con el 63,3%, así mismo el 28,3% de los profesores encuestados manifestaron estar poco satisfechos y fue la única institución en la que hubo porcentaje de insatisfacción el 8,4%.

De lo anterior se concluye que los educadores de las instituciones donde no se aplica SGC se sienten más satisfechos con su trabajo y los diferentes procesos institucionales, en este caso con la cultura e identidad de la escuela y en las instituciones que desarrollan SGC el porcentaje de docentes satisfechos es menor. En este factor específicamente el Metropolitano obtuvo un alto porcentaje de satisfacción y el Mauxi presentó un grupo representativo de docentes insatisfechos, el 36,7%. Se describen a continuación los resultados obtenidos en cada pregunta que integran el factor:

35. Respecto a la comunicación entre las directivas y el personal de trabajo me siento

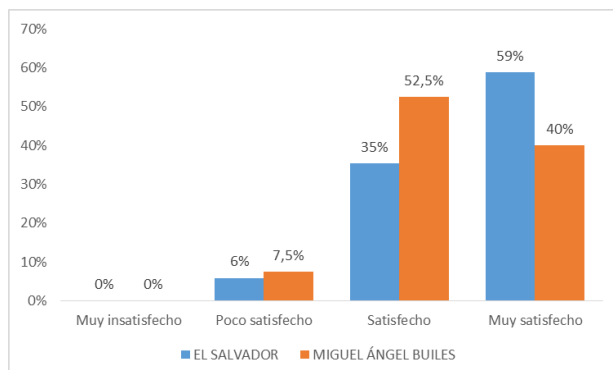


Figura 77 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a la comunicación entre directivas y personal de trabajo en las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

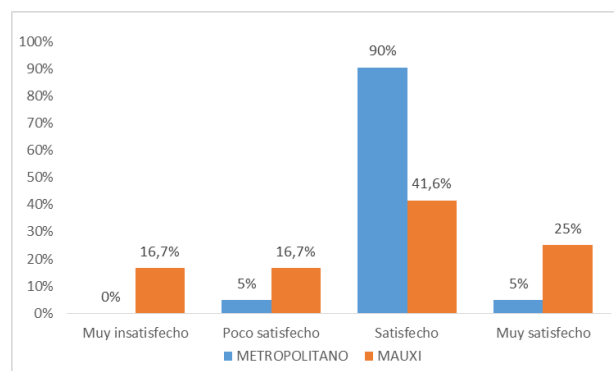


Figura 76 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a la comunicación entre directivas y personal de trabajo en las instituciones con SDGC. Fuente propia.

Al observar las gráficas se encuentra que los docentes encuestados manifestaron un alto porcentaje de satisfacción respecto a la comunicación entre las directivas y el personal, en el Metropolitano se registró el porcentaje más alto con un 95%, de ellos el 90% satisfecho y 5% muy satisfecho; luego el Salvador con 94%, 59% muy satisfecho y 35% satisfecho; seguidamente el MAB con un 92,5% de satisfacción, siendo el 52,5% satisfecho y 40% muy satisfecho; y finalmente el Mauxi con un 66,6%, siendo 41,6% satisfecho y 25% muy satisfecho; esta institución también obtuvo un 16,7% de docentes que expresaron sentirse poco satisfechos y otro grupo que representa el 16,7% que se encontró muy insatisfecho.

En el Mauxi claramente más de la mitad de los docentes encuestados perciben positiva la comunicación entre las directivas y el personal, también obtuvo un porcentaje relevante de insatisfacción que indica que hay elementos que mejorar en este aspecto. En las demás instituciones los profesores encuestados casi en su totalidad se sienten satisfechos con relación a la comunicación.

36. Ante la calidad y el direccionamiento de la institución lograda por el desempeño de los directivos

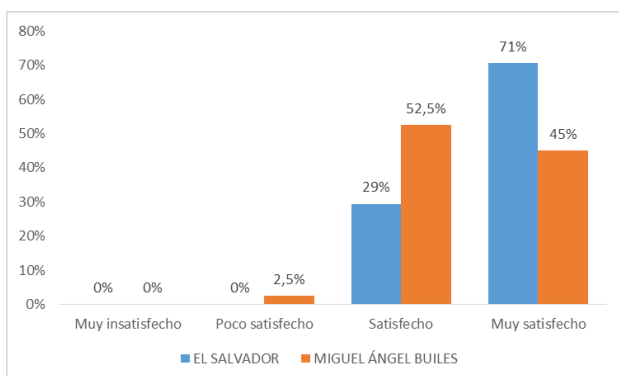


Figura 78 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la calidad y el direccionamiento logrado por los directivos en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

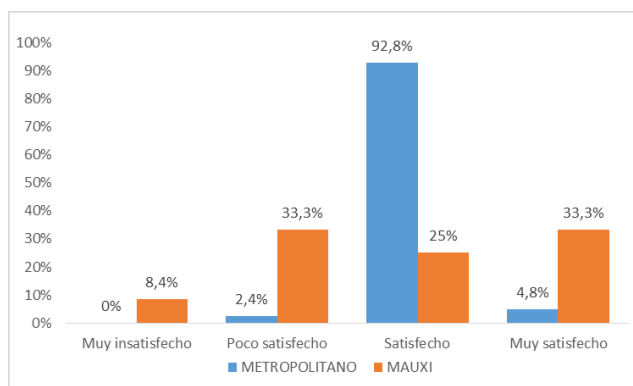


Figura 79 Análisis de la satisfacción de los docentes frente a la calidad y el direccionamiento logrado por los directivos en instituciones con SDGC. Fuente propia.

Los resultados obtenidos son muy buenos, sumando los porcentajes de satisfecho y muy satisfecho, se tiene que: en el Salvador el 100% de los docentes encuestados manifestaron estar satisfechos con la calidad y el direccionamiento de la institución lograda por el desempeño de los directivos, sigue el Metropolitano con un 97,6% de satisfacción, luego el MAB con un 97,5% y el Mauxi con 58,3% de satisfacción teniendo este último el porcentaje más bajo que a pesar de representar a más de la mitad de los profesores encuestados, no es un resultados contundente ya que el 41,7% (33,3% poco satisfecho y 8,4% insatisfecho) de los educadores se encontró insatisfecho con la calidad y el direccionamiento lograda por el desempeño de los directivos.

37. Frente al valor que me da la institución por mi desempeño como docente

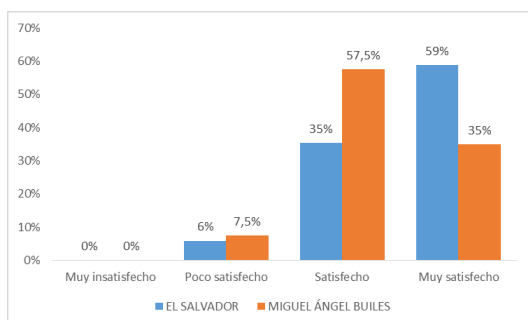


Figura 80 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al valor que se la da por su desempeño en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

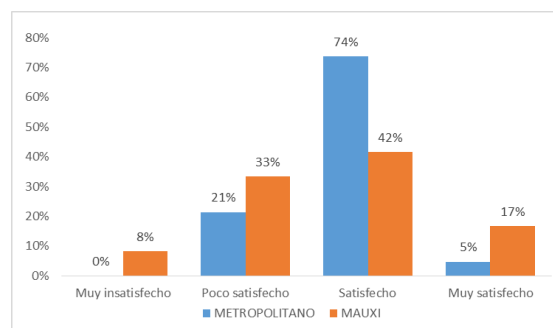


Figura 81 Análisis de la satisfacción de los docentes frente al valor que se la da por su desempeño en instituciones con SDGC. Fuente propia.

Se sigue observando que el porcentaje de satisfacción es más alto en las instituciones que no tienen SGC, al sumar los resultados obtenidos en satisfecho y muy satisfecho se encuentra que: el 94% de los docentes encuestados del Salvador están satisfechos con el valor que les da la institución por su desempeño, el 92,5% se sienten satisfechos en el MAB, el 79% en el Metropolitano y en el Mauxi el 59%. Como se ha venido expresando, en este factor el Mauxi obtuvo resultados de satisfacción más bajos y de insatisfacción altos, ya que un 41% de educadores no satisfechos representa una cantidad realmente importante, que muestra hay dificultades en este aspecto.

38. El ambiente de trabajo es estimulante para realizar mi labor por eso me siento

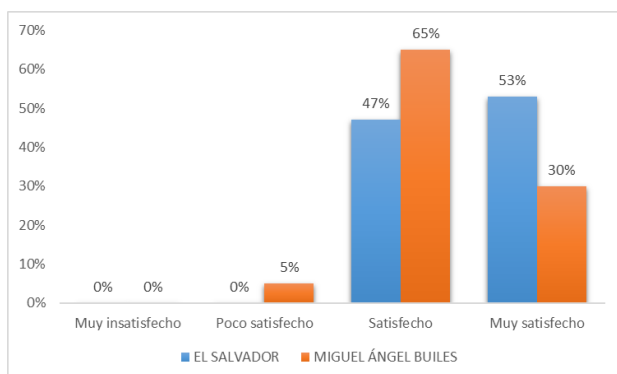


Figura 83 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al ambiente de trabajo estimulante en instituciones con SDGC. Fuente propia.

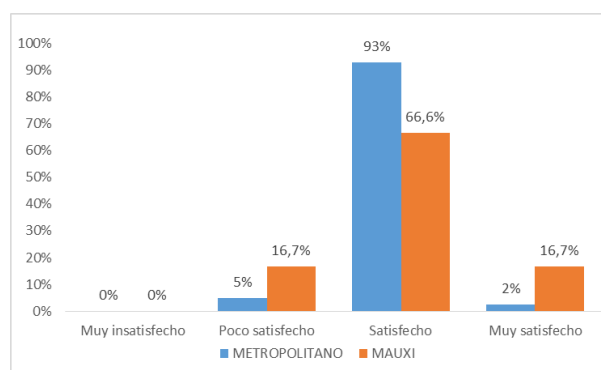


Figura 82 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto al ambiente de trabajo estimulante en instituciones sin SDGC. Fuente propia.

Los resultados obtenidos al sumar las respuestas satisfecho y muy satisfecho son: el 100% de los profesores encuestados en el Salvador sienten que tienen un ambiente favorable para realizar su labor, en el MAB el 95% están satisfechos, el Metropolitano también obtuvo un 95% y el Mauxi presentó un 83,3% de satisfacción. Se concluye que los educadores en su gran mayoría se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo que se vive en las instituciones en que laboran, los porcentajes de insatisfacción son bajos.

39. Ante la estimulación que da la institución por generar la iniciativa, la creatividad y el compromiso profesional estoy

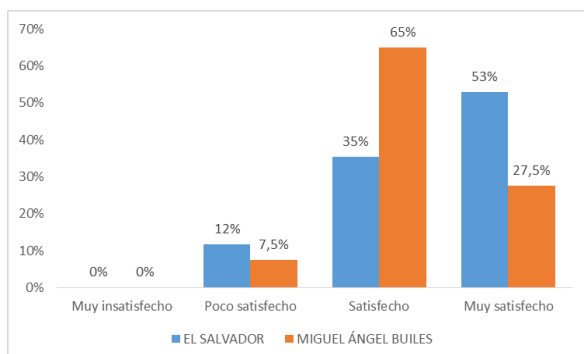


Figura 85 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a los estímulos que brindan las instituciones sin SDGC. Fuente propia.

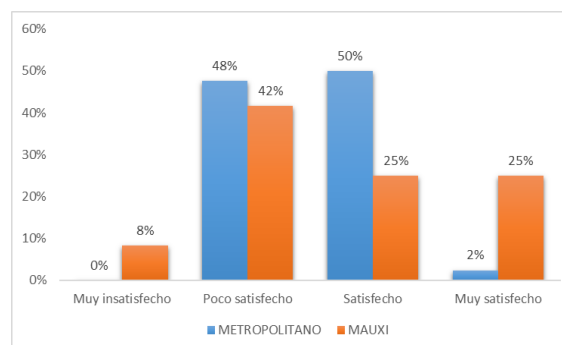


Figura 84 Análisis de la satisfacción de los docentes respecto a los estímulos que brindan las instituciones con SDGC. Fuente propia.

Los resultados obtenidos con relación a esta pregunta al sumar las respuestas, satisfecho y muy satisfecho manifiestan nuevamente que las instituciones que no desarrollan SGC tienen porcentajes de satisfacción más altos que los colegios que lo implementan. El MAB presentó un 92,5% de satisfacción de los docentes encuestados, el Salvador un 88% de satisfacción, el Metropolitano un 52% y el Mauxi el 50%. Además, en el Metropolitano el 48% de los educadores encuestados manifestaron estar poco satisfechos y en el Mauxi están insatisfechos el 50%.

Lo anterior indica que necesitan mejorar ciertos aspectos y procesos en el Mauxi y el Metropolitano para que los profesores puedan tener mayor bienestar y calidad de vida y así mismo puedan tener un mejor desempeño.

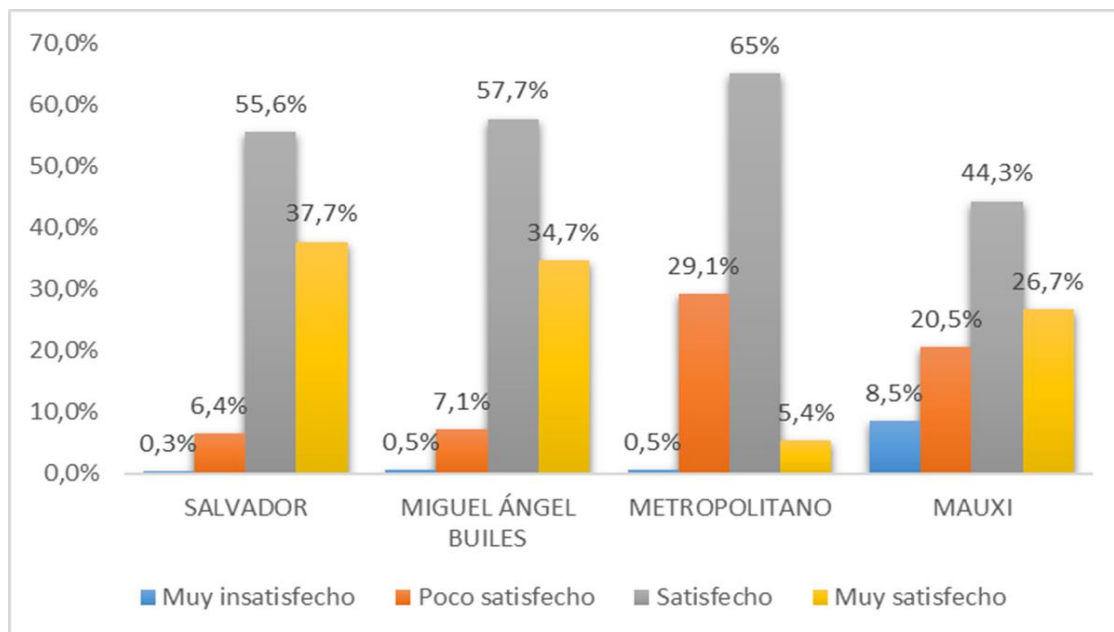


Figura 86 Análisis de satisfacción general de los docentes en las cuatro instituciones. Fuente propia.

De manera general, se puede observar que la institución que cuenta con mayor de grado de satisfacción por parte de los docentes es el Colegio Cristiano El Salvador, ya que solo el 6,4% de la población se encuentra poco satisfecha, mientras que un 0,3% muy insatisfecho. El restante, se dividió entre el 55,6% de satisfacción y el 37,7% que se encuentran muy satisfechos. En segundo lugar, la MAB solo tiene un porcentaje de insatisfacción del 7,6%, mientras que el 57,7% está satisfecho y los 34,7%, muy satisfechos. Cabe aclarar que ninguna de estas dos escuelas implementa SDGC en sus procesos.

En cuanto a las instituciones que sí lo aplican, los resultados son bastante similares. El porcentaje de insatisfacción está alrededor del 29%, no obstante, en el Metropolitano, el 65% está satisfecho, mientras que el 5,4% se encuentra muy satisfecho. En el Colegio de Mauxi, los satisfechos pertenecen al 44,3% y muy satisfechos al 26,7%

Tabla 4

Relación de análisis cualicuantitativo

Relación de análisis de datos
Percepción Cualitativo - Porcentaje estadístico Cuantitativo
El 58% de los educadores apoyan las innovaciones que propone el SGC.
El 80% de los profesores se hallaron satisfechos con los lineamientos de la institución para mejorar la práctica pedagógica.
El 90% de los docentes aprobó la idea del fomento del trabajo en equipo, sin embargo, en el Metropolitano los resultados fueron opuestos.
El 69% y el 33% de los docentes, instituciones pública y privada en el orden respectivo expresaron sentirse poco satisfechos con los recursos que tienen para ejercer su labor de forma eficiente.
El 76% de los docentes encuestados se sienten poco satisfechos con la capacitación brindada por la institución, considerándola nula o poco adecuada.
El 63% de los educadores que laboran en SDGC, se sienten poco satisfechos con relación a la carga laboral que les asignan.
El 55% de la población, expresó sentirse poco contentos con el tratamiento que se le da a sus propuestas, considerando que no son tenidas en cuenta por ceñirse a otros lineamientos
El 52,4% de los profesores encuestados siente insatisfacción por el poco reconocimiento que obtiene por su labor.
El 41,7% de docentes está insatisfecho con la influencia del SDGC en las relaciones interpersonales.

Fuente propia.

Conclusiones

Luego de haber realizado todo el proceso de investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- La implementación del SGC ISO 9001 impacta de forma negativa en la satisfacción y bienestar de los docentes. Los educadores de las cuatro instituciones que participaron en la encuesta, entrevista y grupo focal así lo manifestaron. Por lo anterior, los profesores de los colegios que no aplican SDGC: Salvador y Miguel Ángel Builes, en la mayoría de las respuestas expresaron sentirse satisfechos, en cambio los docentes de los colegios que implementan SDGC: Metropolitano y María Auxiliadora presentaron un nivel de satisfacción más bajo.
- Las instituciones que manejan SDGC, obtuvieron altos niveles de insatisfacción en factores como: el factor competencia, proyectos y valores, satisfacción personal y cultura e identidad en el Mauxi.
- Los profesores de las instituciones que no tienen SDGC trabajan por ofrecer un servicio de calidad, reconocen que un Sistema de Gestión de Calidad facilita la consecución de los resultados esperados. Se sugiere entonces que este Sistema se adecúe más a las instituciones educativas, pues a pesar de las múltiples modificaciones y/o actualizaciones que se realizan, la visión industrial no se ha apartado de estos. Lo más importante es ofrecer una educación integral a los estudiantes, por lo cual los educadores como gestores del proceso educativo, requieren atención de sus necesidades de bienestar y calidad de vida.

- Los docentes de las instituciones en las que se implementa SDGC se sienten estresados, porque se trabaja más tiempo para cumplir con los requerimientos. Deben responder a agentes internos y externos, a los proyectos que exige el Ministerio, se les requiere hacer muchas cosas y el tiempo no alcanza para diligenciar los registros que se exigen en cada procedimiento.

- La implementación del SDGC no garantiza que el servicio ofrecido por la institución sea de calidad, puesto que existen instituciones que no lo aplican, solo hacen evaluaciones, ajustes y seguimiento, y los resultados que obtienen en las pruebas del estado, son mucho más favorables que los de las otras instituciones, a tal punto de que varios colegios oficiales están en la categoría A+. La educación es una de las vías más importantes para alcanzar el desarrollo de la sociedad, fundamentada en valores de paz y justicia (Delors, 1996). De acuerdo con esto, la sociedad solo podrá cambiar si la educación se toma como la herramienta de cambio que es, lo cual implica participación absoluta y activa de quienes la promueven, pues tal como lo comentan Gento y Montes (2010), quienes manifiestan que aquellas sociedades que más invierten en educación son las que cuentan con mayores posibilidades de alcanzar el desarrollo.

- Los educadores de los colegios que no aplican SDGC se sienten tranquilos, con libertad y autonomía para planear su quehacer pedagógico, tienen buenas relaciones con sus compañeros, ya que el clima armónico de la institución lo hace posible. Poseen alto sentido de pertenencia y compromiso, se esfuerzan por hacer bien su trabajo formando integralmente a los estudiantes y se sienten satisfechos con la organización del colegio. Aunque hacen la salvedad de que son conscientes que hay aspectos por mejorar, que necesitan les exijan para cumplir y desean atiendan sus necesidades de bienestar.

- En las instituciones con SDGC los docentes se sienten intranquilos, estresados, limitados al momento de realizar su planeación pedagógica ya que todo se debe hacer como lo indica la norma, sienten satisfacción en el contexto laboral, pero el ambiente laboral suele tornarse pesado y tenso por la presión constante con el cumplimiento de las diferentes tareas, especialmente en las épocas de auditoría. Están comprometidos con su labor de educar, pero se sienten insatisfechos con la forma como son tratados en la institución, ya que generalmente no tienen en cuenta sus opiniones y desmejoran su calidad de vida.

- La implementación de un SDGC en una institución educativa tiene ventajas y desventajas. El SDGC favorece la organización de la institución, control de los procesos, mejora continua, cumplimiento de lo planeado. Así mismo el colegio se destaca por su alta calidad en los procesos, en la prestación del servicio, trabajo en equipo y contribuye al mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes.

- En cuanto a las desventajas están que el SDGC genera estrés al docente, ya que además de ejercer la labor en las aulas, debe diligenciar muchos formatos que requieren tiempo que se le resta al quehacer educativo y por la presión constante ante el cumplimiento de los compromisos. También limita la libertad para realizar trabajos en el aula. Por otro lado, en el caso de las instituciones públicas, disminuye la atención a las necesidades de infraestructura, herramientas y materiales para el trabajo pedagógico, así como también a las de los docentes, pues acceder al proceso de certificación y mantenerse en él mismo, requiere de una considerable suma de dinero.

- La gestión de calidad es un conjunto de estrategias que toma de disciplinas como la administración, la academia, los valores, etc., para conformar una herramienta integral que facilite la organización de la empresa. Es decir que los SDGC, permiten que las empresas puedan vivir el ciclo PHVA, pues en el proceso de mejora continua siempre tendrá la oportunidad de satisfacer las necesidades de los clientes.
- El rector, equipo directivo y de docentes debe ser competente, comprometido e íntegro para responder al sistema educativo del gobierno, en el caso de los públicos que dependen de los recursos que la administración le suministre. Deben organizarse para ofrecer un servicio de calidad que responda a las necesidades del contexto de la comunidad educativa.
- La calidad en la educación siempre será un tema complejo y polémico, para mantener la certificación cada año es necesario hacer auditorías, la presencia de no conformidades en la institución puede acarrear multas y todo esto se paga con recursos que bien pueden utilizarse para materiales, equipos, mejoramiento de las condiciones de las aulas, formación docente y contribución a la calidad de vida de los gestores de la educación, los maestros.
- Los maestros necesitan y merecen recibir atención, motivándolos, brindándoles formación constante, valorando su trabajo y esfuerzo, realizando programas de pausas activas, esparcimiento, recreación, integración, fortalecimiento espiritual, acompañándolos a mejorar continuamente su práctica pedagógica, pues este es uno de los aspectos que más resaltaron en las entrevistas y grupos focales, incrementando su salario y reconociendo sus logros con menciones, certificaciones, trofeos, viajes y bonificaciones.

Referencias

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación (hypothesis, method & research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Acosta Rodríguez , C., & García Jiménez, O. L. (2012). ISO 9001-2008 Y EFQM: un estudio comparativo para su implementación en la educación. Bogotá, Colombia: Universidad Pontificia Javeriana.
- Acuña Bolívar , C. P., & Olivares Hernández, D. M. (2014). Diseño del sistema de gestión de calidad en el departamento de educación – Corporación Educativa del Prado Comfamiliar Atlántico, considerando las normas NTC 5555, NTC 5580, NTC 5581 Y LA ISO 9001. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa CUC.
- Albornoz, O. (2005). Conferencia regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la educación superior en América latina y el Caribe. Educación Superior siglo XXI. Documento de trabajo, comisión 2. Universidad Central de Venezuela.
- Alves Correa, D., Cirera Oswaldo, Y., & Carlos Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio* 16, 145 - 163.
- Aponte Herrera, L. M., & Tafur Cabrera, J. L. (2014). Gestión escolar, su incidencia en la implementación de la calidad en establecimientos educativos oficiales no certificados. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa CUC.
- Argudín, Y. (2005). *Educación basada en competencias: nociones y antecedentes*. México: Editorial Trillas.
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. *Episteme*.
- Azcona, M., & Lahitte, H. B. (2014). El método de Freud y la tradición hermenéutica en psicoanálisis. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 4.
- Bisquerra, R. (2008). Educación para la ciudadanía y convivencia. Madrid: Wolters Kluwer.
- Brannen, J. (2017). *Mixing methods: Qualitative and quantitative research*. New York: Routledge.
- Brocka, B., & Brocka, M. (1992). *Quality Management: Implementing the Best Ideas of the Masters*. Hardcover.
- Brunner, J. (1971). *La importancia de la educación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S. A.

Colegio de María Auxiliadora. (27 de Abril de 2017). Obtenido de <http://www.mauxibarranquilla.edu.co/index.php/nuestro-colegio/horizonte-institucional/mapa-de-procesos>

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1753. DO: 49.538.

Cornejo, R. & Quiñones, M. (2007) *Factores asociados al malestar/bienestar docente. una investigación actual*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Madrid, España.

Cornejo, R. (2009) *Condiciones de trabajo y bienestar/malestar docente en profesores de enseñanza media de Santiago de Chile*. Brasil: Educación y sociedad.

Crosby, P. B. (1994). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad* *Quality is free. The art of making quality certain* (No. 658.562 C949E). Compañía Editorial Continental.

Davis, K. (1981) *Human Behaviour at Work: organizational behavior* (6ta. Ed.) USA: McGraw Hill

De Pablos, J., Colás Bravo, P., & González, M. (2011). Bienestar docente e innovación con tecnologías de la información y la comunicación. *Revista de Investigación Educativa*, 59-81.

Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. París: UNESCO.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Edel Navarro, R. (2003). *Universidad de Deusto*. Obtenido de <http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol1n2/Edel.pdf>

Fontalvo Herrera, T., Mendoza Mendoza, A., & Morelos Gómez, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 314 - 341.

García Carrasco, J. y Bernal, A. (2008). Institución y decepción. La salubridad institucional y la práctica docente, *Revista Española de Pedagogía*, 241, 405-423.

Gento Palacios, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.

Gento Palacios, S., & Montes Castillo, M. (2010). Cómo elaborar un diagnóstico de la calidad de un centro educativo: implementación y resultados de un modelo. *La universidad por un mundo mejor*, (págs. 1 - 24). La Habana.

González, M., & Muñoz, M. (2013). *Incidencia del bienestar docente en la construcción de la identidad personal y profesional*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

Guerrero Fontalvo, H. (2018). *Manual de Convivencia I. E. D. Miguel Ángel Builes*. Barranquilla: Centro Tecnológico de Copiado e Impresión.

- Hernández Hernández, P. (1999). *Psicología de la educación: corrientes actuales y teorías aplicadas*. México: Trillas.
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, G., Arcos, J., & Sevilla, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Scielo*, versión On-line ISSN 0718-4565.
- Hernández, P. (2002). *Los moldes de la mente*. La laguna: Tafor.
- Hidalgo Moya, B. (2015). ¿para qué trabaja la escuela?: reflexiones en torno al sistema de medición de la calidad de la educación (SIMCE). Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile.
- Hué García, C. (2012). Bienestar docente y pensamiento emocional. *Fuentes*, 47 - 68.
- ICONTEC. (20 de Abril de 2017). *ICONTEC*. Obtenido de <http://www.icontec.org/Sec/Paginas/Evo.aspx>
- Instituto colombiano de normas técnicas (2015) *Norma técnica colombiana NTC - ISO 9001*. Bogotá D.C.
- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. Prentice Hall.
- Juran Joseph, M. (1990). *Juran y el Liderazgo para la Calidad. Un Manual para Directivos*. Editorial Díaz de Santos, SA, Madrid, España.
- Juran, J. M. (1986). The quality trilogy. *Quality progress*, 19(8), 19-24.
- Katayama Omura, R. J. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. México: Tirant Humanidades.
- Kuhn, T. (1975). *La estructura de las revoluciones científicas*. México, D. F.: Fondo de Cultura Económica
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y proceso cognitivos*. España: Martínez Roca.
- Llerena Rangel, I. (2016). Impacto de la autoevaluación en cuatro programas académicos de la universidad de la costa. Barranquilla: Universidad de la Costa.
- Marín González, F., Riquett Escorcia, M., Pinto, M. C., Romero Caballero, S., & Paredes, A. J. (2017). Gestión participativa y calidad educativa en el contexto del Plan de Mejoramiento Institucional en escuelas colombianas. *Opción*, 344 - 365.
- Marchesi, A. (2007). *Sobre el bienestar de los docentes. Competencias, emociones y valores*. Madrid: Alianza Editorial.
- Max-Neef, M. (1993). *Desarrollo a escala humana*. Montevideo: Editorial Nordan-Comunidad.

- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (1994). Decreto 1860 de 1994. DO: 41.473.
- Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Isabel Segovia Ospina, nueva Viceministra de Educación Preescolar, Básica y Media*. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-155788.html>
- Ministerio de Fomento. (2006). Recuperado el 2017, de http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
- Ministerio de Protección Social. (2007). Resolución 2346. DO: 46.691.
- Moreno Olivos, T. (2009). Competencias en educación superior: un alto en el camino para revisar la ruta de viaje. *Perfiles educativos*, 69 - 92.
- Neira Churata, P. (2016). *Gestión de la calidad ¿Qué es gestión de la calidad?* Lima: Programa de administradores industriales.
- NIOSH (1999). Stress at work. Washington: National Institute for Occupational Safety and Health.
- OCDE (2007), Field, S., M. Kuczera, B. Pont, No More Failures: Ten Steps to Equity in Education, ISBN 978-92-64-03259-0, € 24, 155 páginas
- Olmos Trujillo, A. (2012). Modelos de calidad y gestión en educación superior, un análisis comparativo. *SIGNOS*, 83 - 96.
- Omachonu, V., & Ross, J. (2005). *Principles of total quality*. Florida: CRC PRESS.
- OMS, O. M. (1998). *Introducing the WHOQOL instruments. Paper form the WHO en Social Science and Medicine*. Whoqol Group.
- Palomera, R., Fernández - Berrocal, P., & Brackett, M. (2008). La inteligencia emocional como una competencia básica en la formación inicial de los docentes: algunas evidencias. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, Editorial EOS.
- Parra, M. (2001). *Salud Mental y trabajo*. Monografías de gestión en Psiquiatría y salud mental. Universidad de Santiago de Chile. Obtenido de www.psiquiatriasur.cl en mayo de 2007.
- Pérez, J. P. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Editorial El Manual Moderno.
- PNUD. (26 de Enero de 2016). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en Psicología*, 23(1), 9-17.
- Rodarte Contreras, Ó., & Bribiescas Silva, F. (2013). El proceso de certificación de gestión de calidad en las pymes de la región fronteriza de cd. Juárez, chih. México como estrategia competitiva. *Revista Global de Negocios*, 117 a 127.
- Roegiers, X. (2010). *Una pedagogía de la integración. Competencias e integración de los conocimientos en la enseñanza*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica

- Sander, B. (1995). Administración de la educación y relevancia cultural. En B. Sander, *Gestión educativa en América Latina: construcción y reconstrucción del conocimiento* (pág. Cap. II). Buenos Aires: Editorial Troquel.
- Seyle, H. (1952). *The Story of the Adaptation Syndrome*. Montreal: University Press.
- Schmidt, L. (2018). Paradigmas del ser humano: aproximación al camino a la complejidad. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 11(2).
- Shewhart, W. A. (1931). *Economic control of quality of manufactured product*. ASQ Quality Press.
- Slater, R. (1991). «*Integrated Process Management: A Quality Model*». Quality progress.
- Stahl, M., & Grigsby, D. (1997). *Strategic Management. Total Quality & Global Competition*. Blackwell Business.
- Tafur Cabrera, J., Beleño De Castro, N., Molina Padilla, G., & Aponte Herrera, L. (2015). *Calidad Educativa y Gestión Escolar*”. Su incidencia en la implementación de la Calidad en Establecimientos Educativos oficiales no certificados. Barranquilla: Corporación Universitaria Latinoamericana CUL.
- Walton, R.(1973) “*Quality of working life: what is it?*” en *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21,
- Witcher, B. (1995). The Changing Scale of Total Quality Managment. *Quality Managment Journal*, 9 - 29.
- Woods, M., Paulus, T., Atkins, D. P., & Macklin, R. (2016). Advancing qualitative research using qualitative data analysis software (QDAS)? Reviewing potential versus practice in published studies using ATLAS. ti and NVivo, 1994–2013. *Social Science Computer Review*, 34(5), 597-617.

Anexos

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS PROFESORES EN
CUATRO INSTITUCIONES DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA**

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

2019



ENCUESTA PARA INSTITUCIONES CON SGC

A continuación, encontrará una serie de ítems para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la Institución el SGC con el que cuenta. Para esto debe responder a cada uno de ellos marcando la valoración que considere más adecuada según su percepción. Su punto de vista es muy importante para conocer la opinión que existe sobre el funcionamiento de la organización y poder tomar decisiones de mejora. Encontrará la abreviatura SGC que quiere decir Sistema de Gestión de Calidad.

Las opciones de respuesta son:

1. Muy insatisfecho.
2. Poco satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy satisfecho.

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4
MOTIVACIONES				
1. Respecto al reconocimiento profesional que se me da en la institución me siento:				
2. Respecto a cómo se desarrollan los procesos con el SGC de la institución me siento				
3. Frente a la planeación, organización, cumplimiento de lo planeado y evaluación de las actividades desarrolladas con el SGC en la institución me siento				
4. Ante la ayuda que recibo de la institución para mantener organizados cada uno de los procesos correspondientes a mi labor, me siento				

5. Respecto a los beneficios que me ofrece el SGC en mi trabajo me siento				
6. De cara a los beneficios y/o privilegios materiales que me ofrece el SGC estoy				
EMOCIONES				
7. Frente a la motivación laboral promovida por la institución, a través de actividades recreativas de integración organizadas estoy				
8. Respecto a mi deber de cumplir con las exigencias del SGC me encuentro				
9. Ante el trato y la calidad humana expresada en la ayuda y acercamiento de mis compañeros para fortalecer mi desempeño laboral me siento				
10. Con respecto al manejo que le doy al estrés que me causa el cumplir con los requerimientos del SGC me encuentro				
11. Con relación al clima laboral generado por las actitudes y comentarios de mis compañeros me siento				
12. Por los aportes que el SGC realiza a mi labor docente me encuentro				
COMPETENCIAS				
13. Respecto al nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con mis funciones, me siento				
14. Ante el nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con el tiempo para llevarlo a cabo, me encuentro:				
15. Con relación a la autonomía, en la toma de decisiones que favorece mi efectividad laboral me siento:				
16. Con respecto al nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con mis capacidades y conocimientos me encuentro:				
17. Ante mi capacidad de planificación y organización de las tareas gracias al SGC estoy				
18. Con respecto a los recursos con los que dispongo para realizar mi trabajo eficientemente me siento				
SATISFACCIÓN PERSONAL				
19. Con relación al manejo de la carga laboral que tengo actualmente me encuentro				
20. De acuerdo a la motivación para trabajar por el mejoramiento de los procesos de la institución me siento				
21. Con respecto al plan de mejoramiento asignado por mis superiores, para ayudarme en el crecimiento personal y profesional me encuentro				

22. Ante el reconocimiento y apoyo de las iniciativas de profesores y equipos directivos me encuentro				
23. Con respecto al reconocimiento entre los estudiantes y padres/madres por usar un SGC me siento				
24. Con respecto a la influencia que genera el SGC en las relaciones personales y profesionales me encuentro				
SATISFACCIÓN CON EL CONTEXTO PROFESIONAL				
25. En mis labores profesionales me siento				
26. En general, la actitud mostrada por mis compañeros frente a la institución es				
27. Frente al apoyo de proyectos, estrategias y actividades en general de la institución de los acudientes me encuentro				
28. Respecto a la receptividad y apoyo de los docentes frente a las innovaciones que propone el SGC me siento				
29. A partir de los lineamientos propuestos por la institución orientados a mejorar mi práctica pedagógica me encuentro				
PROYECTOS/VALORES				
30. Respecto a la apertura de espacios que brinda la institución para el crecimiento espiritual estoy				
31. Frente al trabajo en equipo que se fomenta en la Institución me encuentro				
32. Ante la capacitación brindada en la institución para despertar mi curiosidad por experimentar prácticas nuevas en mi labor, estoy				
33. Respecto al clima de confianza y respeto para expresar lo que pienso y sugerencias con relación al funcionamiento de la institución me siento				
34. La idea de desarrollar nuevos proyectos en la institución a través del SGC me hace sentir				
CULTURA E IDENTIDAD DEL CENTRO				
35. Respecto a la comunicación entre las directivas y el personal de trabajo me siento				
36. Ante la calidad y el direccionamiento de la institución lograda por el desempeño de los directivos me encuentro				
37. Frente al valor que me da la institución por mi desempeño como docente estoy				
38. El ambiente de trabajo es estimulante para realizar bien mi labor, por ello me siento				

39. Ante la estimulación que da la institución por generar la iniciativa, la creatividad y el compromiso profesional, estoy				
---	--	--	--	--

SUGERENCIAS

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD Y EL BIENESTAR DE LOS
PROFESORES EN CUATRO INSTITUCIONES DE LA CIUDAD
DE BARRANQUILLA**

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

2019



ENTREVISTA PARA INSTITUCIONES CON SGC

1. Enumera al menos 3 ventajas y 3 desventajas que percibas en la implementación del SGC en la institución.

2. ¿Considera que la aplicación del SGC genera una carga adicional a su labor? Sí o No ¿Por qué?

3. ¿Qué estrategias se podrían implementar en la institución para fortalecer el bienestar profesional y personal del docente?

ENCUESTA PARA INSTITUCIONES SIN SGC

A continuación, encontrará una serie de ítems para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la Institución. Para esto debe responder a cada uno de ellos marcando la valoración que considere más adecuada según su percepción. Su punto de vista es muy importante para conocer la opinión que existe sobre el funcionamiento de la organización y poder tomar decisiones de mejora. Encontrará la abreviatura SGC que quiere decir Sistema de Gestión de Calidad.



Las opciones de respuesta son:

1. Muy insatisfecho.
2. Poco satisfecho.
3. Satisfecho.
4. Muy satisfecho.

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4
MOTIVACIONES				
1. Respecto al reconocimiento profesional que se me da en la institución me siento				
2. Respecto a cómo se desarrollan los procesos de la institución me siento				
3. Frente a la planeación, organización, cumplimiento de lo planeado y evaluación de las actividades desarrolladas en la institución me siento:				
4. Ante la ayuda que recibo de la institución para mantener organizados cada uno de los procesos correspondientes a mi labor, me siento:				
5. Respecto a los beneficios que me ofrece el SGC en mi trabajo me siento:				
6. De cara a los beneficios y/o privilegios materiales que me ofrece el SGC estoy:				
EMOCIONES				
7. Frente a la motivación laboral promovida por la institución, a través de actividades recreativas de integración organizadas estoy:				
8. Respecto al cumplimiento de las exigencias de la institución y mi responsabilidad como profesor/a me encuentro:				
9. Ante el trato y la calidad humana expresada en la ayuda y acercamiento de mis compañeros para fortalecer mi desempeño laboral me siento:				
10. El manejo que le doy al estrés que me causa el cumplir con los requerimientos				

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4
de la institución es:				
11. El clima laboral generado por las actitudes y comentarios de mis compañeros se siente:				
12. Por los aportes que la institución realiza a mi labor docente me encuentro:				
COMPETENCIAS				
13. Respecto al nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con mis funciones, me siento:				
14. Ante el nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con el tiempo para llevarlo a cabo, me encuentro:				
15. La autonomía en la toma de decisiones que favorece mi efectividad laboral es:				
16. El nivel de trabajo exigido por mis superiores acorde con mis capacidades y conocimientos es:				
17. La implementación de un SGC para planificar y organizar las tareas es:				
18. Los recursos con los que dispongo para realizar mi trabajo eficientemente son:				
SATISFACCIÓN PERSONAL				
19. El manejo de la carga laboral que tengo actualmente es:				
20. La motivación para trabajar por el mejoramiento de los procesos de la institución es:				
21. El Plan de mejoramiento asignado por mis superiores, para ayudarme en el crecimiento personal y profesional es:				
22. La aplicación de un SGC que permita mejorar entre los profesores y equipo directivo su reconocimiento y apoyo a sus iniciativas es:				
23. El reconocimiento entre los estudiantes y padres/madres por usar un SGC que me proporcionaría sería:				
24. El SGC genera relaciones personales y profesionales:				
SATISFACCIÓN CON EL CONTEXTO PROFESIONAL				
25. En mis labores profesionales me siento:				
26. En general, la actitud mostrada por mis compañeros frente a la institución es:				
27. Frente al apoyo de proyectos, estrategias y actividades en general de la				

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4
institución de los acudientes me encuentro:				
28. Respecto a la receptividad y apoyo de los docentes frente a las innovaciones que propone la institución me siento:				
29. A partir de los lineamientos propuestos por la institución orientados a mejorar mi práctica pedagógica me encuentro:				
PROYECTOS/VALORES				
30. Respecto a la apertura de espacios que rinda la institución para el crecimiento espiritual estoy:				
31. Frente al trabajo en equipo que se fomenta en la Institución me encuentro:				
32. Ante la capacitación brindada en la institución para despertar mi curiosidad por experimentar prácticas nuevas en mi labor, estoy:				
33. Respecto al clima de confianza y respeto para expresar lo que pienso y sugerencias con relación al funcionamiento de la institución me siento:				
34. La idea de desarrollar nuevos proyectos en la institución a través de la implementación de un SGC sería:				
CULTURA E IDENTIDAD DEL CENTRO				
35. Respecto a la comunicación entre las directivas y el personal de trabajo me siento:				
36. Ante la calidad y el direccionamiento de la institución lograda por el desempeño de los directivos me encuentro:				
37. Frente al valor que me da la institución por mi desempeño como docente estoy:				
38. El ambiente de trabajo es estimulante para realizar bien mi labor, por ello me siento:				
39. Ante la estimulación que da la institución por generar la iniciativa, la creatividad y el compromiso profesional, estoy:				

SUGERENCIAS

GRACIAS POR SU COLABORACION

ENTREVISTA PARA LAS INSTITUCIONES QUE NO APLICAN SGC

1. ¿Considera que la institución en que labora desarrolla procesos de calidad? ¿por qué?
2. ¿Considera usted pertinente la aplicación de un SGC en la institución? Justifique su respuesta.
3. ¿Qué estrategias se podrían implementar en la institución para fortalecer el bienestar profesional y personal del docente?

Barranquilla, febrero 19 de 2019.

Señores

Universidad de la Costa (CUC)

Ciudad

Asunto: Validación de instrumento para proyecto "*Análisis de la relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y el bienestar de los profesores en cuatro instituciones de la ciudad de Barranquilla*".

Mediante la presente me permito remitir concepto sobre instrumento diseñado para la investigación citada; para el aval se revisaron dos encuestas de 39 ítem (entidades con SGC y entidades sin SGC; así también dos entrevistas con preguntas abiertas para cada caso). La valoración se realizó con los siguientes parámetros:

- Pertinencia de las preguntas con los objetivos: Suficiente.
- Articulación de las preguntas con las Variables: Suficiente.
- Asociación de las preguntas con las dimensiones: Suficiente.
- Redacción apropiada de las preguntas: Suficiente.
- Alfa de Crobach para encuestas de 39 ítem (2): aceptable.

Por todo lo anterior, el instrumento se considera válido y se firma constancia para tal fin.

Atentamente,



Alex De Jesús Raad Pardo

Contador Público

Egresado Universidad del Atlántico

Especialista en Finanzas y Negocios Internacionales

Universidad Autónoma del Caribe

Docente Corporación Universitaria Minuto de Dios

Asesor programas Estadísticos (SPSS y Atlas Ti)

Asesor de Investigación Cuantitativa y Cualitativa

Servimos SOS / CICAT BARRANQUILLA